

Tartu Ülikool

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Helen Lauri

Kogetav tööheaolu Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II näitel

Magistritöö

Juhendaja: Judit Strömpl, PhD

Tartu 2020

Olen oma töö koostanud iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Kuupäev: 27.01.2020

Helen Lauri

ABSTRACT

Experienced well-being at work on the example of case managers II in the Estonian Unemployment Insurance Fund

This master thesis focuses on the job of the case manager II (hereafter case manager) in the Estonian Unemployment Insurance Fund and how they experience their well-being at work. The author finds the subject important as the work ability reform was launched in Estonia in 2016 creating a new working ability support system and with that a new occupation in the Estonian Unemployment Insurance Fund. The case managers started working with people with decreased working ability caused by different physical and psychological problems.

The aim of this study is to analyze and describe the job of a case manager in the Estonian Unemployment Insurance Fund in order to find out which aspects do the case managers perceive as a threat to their well-being and mental health and how it affects their everyday life. The theoretical framework explains the importance of mental health at work, how social work can impact one's mental health and gives the overview of the work ability reform and case manager's job. The data was collected using half structured online-interviews. It was sent to all the case managers in Estonia. 34 of them answered. The data was analysed by thematic analysis.

The analysis shows that the work of the case managers has several factors that employees perceive as a threat to their well-being and mental health. The biggest threat is believed to be associated with clients. For example, the clients are often averse to the work ability reform, the Unemployment Insurance Fund and consultants themselves. Clients can be aggressive, hostile, provocative etc. What is more, clients' low motivation, their complicated cases and often difficult lifestories, are hard to listen and therefore have an impact on case managers' mental health. Work requires a lot from the employees - different personal qualities, high stress tolerance, etc.

But clients are not the only aspect having an impact on the case managers' well-being at work. The employer's high demands and constant control over case managers work makes the employees feel like they are not trusted.

But the problem can be resolved thanks to problem mapping conducted in this thesis, the answers given by the case managers, the analysis and suggestions made in this thesis. By

providing a work environment that is supportive, varied, positive, and where employees feel viable, it is possible to ensure high quality case management at the Estonian Unemployment Insurance Fund and keep their employees in this position for a longer period and with good mental health.

Keywords: work ability reform, case manager II, Estonian Unemployment Insurance Fund, mental health at work, work well-being

SISUKORD

SISSEJUHATUS	7
Töös kasutatavad mõisted	9
1 TEOREETILINE LÄHENEMINE	10
1.1 Vaimne tervis töökohal	10
1.2 Sotsiaaltööst tingitud ohud töötaja vaimsele tervisele	12
1.3 Juhtimine sotsiaaltöös	15
1.4 Töövõimereform ja selle ajendid.....	16
1.5 Kes on juhtumikorraldaja II?.....	19
1.6 Probleemipüstitus	21
2. METOODIKA	24
2.1 Uurimusmeetodi valik ja põhjendus.....	24
2.2 Andmetekogumismeetod.....	24
2.3 Analüüsimetod.....	24
2.4 Valim.....	25
2.5 Urija refleksiivsus ja eetilised põhimõtted	26
3 TULEMUSTE ESITLUS JA ARUTELU.....	28
3.1 Juhtumikorraldaja II töö	28
3.1.1 Juhtumikorraldaja II töö kirjeldus	28
3.1.2 Juhtumikorraldaja II motivatsioon töö tegemiseks.....	30
3.2 Juhtumikorraldaja II tööks vajalikud isikuomadused.....	32
3.2.1 Oma tunnete valitsemine	32
3.2.2 Kohanemisvõime	33
3.2.3 Oskus suhelda	34
3.2.4 Laialdased teadmised.....	34

3.2.5 Inimlikkus	35
3.2.6 Meeskonnatöö oskus.....	35
3.2.7 Pealehakkamine	36
3.3 Juhtumikorraldaja II töö mõju vaimsele tervisele	37
3.3.1 Töö mõju käitumisele	38
3.3.2. Abi otsimine	42
3.3.3 Klienditöö mõju.....	43
3.3.4 Töökorralduse mõju.....	46
3.3.5 Tööandja tugi vaimse tervise hoidmisel	48
3.4 Juhtumikorraldajate II soovitusel Eesti Töötukassale	51
3.4.1 Töökorraldus.....	51
3.4.2 Vaba aeg	53
3.4.3 Juhtide töö.....	54
3.4.4 Töötasu	56
3.4.5 Muud sammud vaimse tervise edendamiseks.....	57
4 ETTEPANEKUD JA SOOVITUSED	59
KOKKUVÕTE	63
KASUTATUD KIRJANDUS	66
LISAD.....	71
Lisa 1. Internetipõhine intervjuu	71
Lisa 2. Juhtumikorraldaja II ametijuhend	76

SISSEJUHATUS

Inimese vaimsest tervisest ja heaolust räägitakse tänapäeval aina rohkem - korraldatakse infopäevi, sotsiaalseid kampaaniaid, koolitusi, näidatakse reklaame jms, et probleemile rohkem tähelepanu tõmmata ja teadlikkust kasvatada. See on vajalik, sest paljud püsivad terviseprobleemid saavad alguse vaimsest tervisest, sõltumata seejuures vanusest, soost või sotsiaalsest staatusest (Mental Health and Work..., 2000).

Paraku ei jää psühholoogilistest probleemidest puutumatuks ka tööelised ja töötavad inimesed. Illustreerimaks, kui tõsise probleemiga on tegemist, võib öelda, et 27% Euroopa täiskasvanud rahvastikust, ehk kokku 93 miljonit inimest, kannatas 2015.aastal vaimse tervisega seotud probleemide all (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Kui muidu võivad psühholoogilised probleemid jääda töökohal juhile märkamatuks, võib ta siiski tähele panna selle tagajärgi tootlikkuse languses või majanduslikus kahjus ettevõttele. Vaimse tervise häirete põhjustatud kulusid hinnatakse Euroopas 240 miljardile eurole aastas, millest üle poole moodustab tootlikkuse vähenemine, mille põhjuseks on muu hulgas haiguse tõttu puudunud päevade arv, ning ülejäänud moodustavad otsesed kulud, nagu näiteks töötajate ravikulud (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Seetõttu on oluline pöörata tähelepanu töötajate heaolule, s.h ka vaimsele tervisele, seda uurida ja võimalusel teha ettepanekuid ka olukorra parandamiseks.

Käesolev töö keskendub ühele ametigrupile - juhtumikorraldaja II-le, kes töötavad Eesti Töötukassas. Juhtumikorraldaja II ametikoht loodi 2015.aasta oktoobris, enne 2016. aastal käivitunud töövõimereformi (Ruusing, i.a). Selle aja jooksul ei ole juhtumikorraldaja II ametikohaga seonduvat uuritud. Seetõttu ongi käesoleva magistritöö eesmärgiks Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II ametikohal töötavate inimeste tõlgenduste analüüs nende kogetava vaimse heaolu kohta töö.

Eesmärgi saavutamiseks püstitan järgmised uurimisülesanded:

- 1) Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II tõlgenduste kogumiseks viia läbi internetipõhine intervjuu;
- 2) analüüsida saadud vastused temaatilise analüüsi meetodil;
- 3) saadud teadmiste alusel teha ettepanekuid Eesti Töötukassale juhtumikorraldaja II tööheaolu suurendamiseks ja vaimse tervise hoidmiseks.

Uurin juhtumikorraldaja II käsitlusi, vaateid ja kogemusi, mistõttu on sobilik kasutada kvalitatiivset uurimismeetodit. Uuringu käigus koostasin internetipõhise poolstruktureeritud intervjuu, mille edastasin kõigile vastava ametikoha esindajatele. Andmeanalüüsi tehes kasutasin temaatilist sisuanalüüsi ja avatud kodeerimist, et näha ka seda, mida intervjueritavad ise antud teemast kõneldes oluliseks peavad.

Magistritöö koosneb kolmest peatükist. Esimeses annan teoreetilise ülevaate vaimse tervise tähtsusest töökohal, sotsiaaltöö mõjust sotsiaaltöötaja vaimsele tervisele ja juhtimise ja juhtimisest sotsiaaltöös. Lisaks annan lühiülevaate Eestis toimunud töövõimereformist ning sellega loodud uuest ametikohast – juhtumikorraldaja II. Esimese peatüki lõpetab probleemipüstitus. Teises peatükis kirjeldan uurimuse metoodikat ning põhjendan oma valikuid. Kolmandas peatükis kirjeldan uurimuse tulemusi tekkinud teemade kaupa ning analüüsin samas peatükis, millised on seosed eelnevate uuringutulemustega. Ettepanekud ja soovitused moodustavad neljanda, viimase peatüki.

Töös kasutatavad mõisted

1. **Vähenenud töövõimega inimene** on isik, kellel on tuvastatud osaline töövõime või töövõime puudumine töövõimetoetuse seaduse alusel, või, kes on tunnistanud püsivalt töövõimetuks riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel, sealhulgas kelle riiklike elatusrahade seaduse alusel määratud invaliidsusgrupp on loetud vastavaks püsivale töövõimetusele, või, kellel on määratud puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse alusel (Sotsiaalministeerium, 2015).
2. **Püsival töövõimetusel** on kaks astet: täielik ja osaline töövõimetus. Riikliku pensionikindlustuse seaduse (2016) kohaselt on täielikult töövõimetu isik, kellel esineb haigusest või vigastusest põhjustatud tugevasti väljendunud funktsioonihäire, mille tõttu ta ei ole võimeline tööga elatist teenima. Osaliselt töövõimetu on isik, kes on võimeline tööga elatist teenima, kuid, kes haigusest või vigastusest põhjustatud funktsioonihäire tõttu ei ole võimeline tegema talle sobivat tööd tööaja üldisele riiklikule normile vastavas mahus (Riikliku pensionikindlustuse seadus, 2016).
3. **Tööheaolu** tekib pika aja jooksul töötajate tundeid ja heaolu arvestava ja väärtustava käitumise tagajärjel. (Kanji ja Chopra, 2009). Tööheaolu sõltub füüsilistest, emotsionaalsetest ja sotsiaalsetest faktoritest (Well-being at work..., 2013). Tööheaolu tagamiseks on vaja tagada rahulolu töö ja töötingimustega (Kanji ja Chopra, 2009).

Soovin tänada oma juhendajat, Judit Strömplit, kes toetas mind töö valmimisel. Tema abistavad märkused, nõuanded ja kannatlikkus olid suureks abiks töö kirjutamisel. Muidugi tänan ka neid juhtumikorraldajaid II, kes leidsid kiires töötempo aega minu magistritöö küsitlusele vastata.

1 TEOREETILINE LÄHENEMINE

1.1 Vaimne tervis töökohal

Tööheaolu aitab säilitada töötajate vaimset tervist. Maailma Terviseorganisatsioon kirjeldab head vaimset tervist kui seisundit, kus inimene mõistab oma võimeid, tuleb toime igapäevaelu pingetega, suudab tulemuslikult töötada ja annab panuse ühiskonna heaks (World Health Organization, 2018). Seega on vaimne tervis vajalik, mitte ainult inimese enda, vaid kogu ühiskonna ja kogukonna jaoks tema ümber, s.h ka tema töökeskkonna jaoks.

Vaimne tervis (2017) peab hea vaimse tervise kõige olulisemateks tunnusteks suutlikkust ja soovi teiste inimestega suhelda ja neist hoolida, väljendada oma tundeid, õppida, töötada või muul viisil sotsiaalses elus ning seal edu taotleda. Hea vaimse tervisega inimene pingutab raskuste ületamiseks, tuleb toime oma ärevuse ja elumuutustega ja säilitab reaalsustaju ka stressi olukorras. Lisaks on oluline tema sotsiaalne iseseisvus, hästi arenenud identiteet, individuaalne loovus, psüühiline paindlikkus ning võime kaitsta end kahjulike tegurite eest ka rasketes tingimustes (Vaimne tervis, 2017).

Negatiivne vaimne tervis võib tähendada psüühikahäireid, vaimse tervise probleeme ja nende sümptomeid, mis tavaliselt tekivad negatiivse stressi tagajärjel, mis aja jooksul kuhjub, võides lõppeda psüühikahäire kujunemisega (Vaimne tervis, 2017).

Kuigi inimese hea vaimne tervis on oluline ka teda ümbritseva ühiskonna ja kogukonna jaoks, on just need kaks sageli ka probleemide ja languste põhjuseks. Näiteks võib vaimse tervise probleeme seostada kiirete sotsiaalsete muutuste, inimõiguste rikkumise, soolise diskriminatsiooni, sotsiaalse tõrjutuse, ebatervisliku elustiili, halva füüsilise tervisega ja stressirikka tööga (World Health Organization, 2018). Viimasele peab eriti suurt tähelepanu pöörama, kui eesmärk on tööealiste inimeste vaimset tervist edendada, sest nad veedavad töökohal suurema osa enda ajast (Vaimse tervise strateegia, 2016).

Kuid sageli ei pea juhid nende töötajate vaimset tervist oluliseks, mistõttu tuleb pöörata tähelepanu erinevatele näitajatele, et tõestada probleemi tõsidust. Tervise Arengu Instituudi poolt välja antud infoleht „Vaimne tervis töökohal. Käsiraamat tööandjale ja töötajale“ (2015) toob välja mitu fakti, miks on vaja vaimsest tervisest töökohal rääkida. Esiteks kannatab iga neljas eurooplane elu jooksul vaimse probleemi all. Teiseks on vaimse tervise probleemid, eeskätt depressioon, tähtsuselt teine töövõimetuse põhjus 15 - 44-aastaste meeste ja naiste seas.

Kolmandaks, vaimse tervise häirete põhjustatud kulusid hinnatakse Euroopas 240 miljardile eurole aastas, millest alla poole moodustavad otsesed kulud, nagu näiteks ravikulud, ning kõik ülejäänud (136 miljardit eurot) tuleneb ettevõtete tootlikkuse vähenemisest, mille põhjuseks on muu hulgas haiguse tõttu puudunud päevade arv.

On mitmeid märke, mis aitavad esmajuhil aru saada, milline on tema töötajate vaimne tervis tänasel päeval. Tervise Arengu Instituut 2015. aasta infovoldik jagab esimesed märgid vaimse tervise probleemidest kaheks: organisatsiooni ja üksikisiku tasandi märgid. Organisatsiooni tasandil viitavad vaimse tervise probleemidele töötajate lõpetamata tööd, halvemad tulemused, ületundide kasv, töö kehvem kvaliteet, vähenenud kliendisõbralikkus ja viletsam teenindus, suurenenud haiguspäevade arv, halvenenud meeskonnatöö ja koostöö osakondade vahel (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Üksikisiku tasandil viitavad sellele aga muutunud tavakäitumine, viletsam toimetulek, muutused tundeelul (nt kaotab enesekontrolli, hakkab nutma, süüdistab, ähvardab, tõmbub endasse), probleemid töökaaslastega, sagenenud puudumine haiguse tõttu, mille hulgas on tihti lühikesed haigusperioodid (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Seega saab eelpool nimetatud loetelu olla instrumendiks, millega mõõta, milline on üldine vaimne tervis töökohal.

Oluline on mainida, et juhtkond ja kollektiiv saavad aidata hoida ja kaitsta iga töötaja vaimset tervist. Tervise Arengu Instituut soovib pakkuda sotsiaalset toetust, tekitada kaasatuse tunnet, luua võimalus lasta igal töötajal langetada nende jaoks olulised otsused ise (nt kuidas tööülesannete täitmisel tegutseda või millise töötempoga oma tööd korraldada) ning kinnitada töötajale, et tema tehtav töö on oluline ja tähendusrikas (Vaimne tervis töökohal..., 2015).

Samas peab töötaja ise ennast analüüsima ja leidma enda jaoks töö mõtte, et seeläbi oma heaolu hoida (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Need tegurid aitavad oluliselt parandada ja hoida töötajate vaimset tervist töökohal, kuid ka mujal.

Selleks, et aidata organisatsioonidel ja töötajatel oma vaimset tervist paremini hoida ja toetada professionaalsuse arengut, on loodud supervisioon (Supervisioon, i.a). On mitmeid valdkondi ja ameteid, kus on soovituslik kasutada võimalust käia supervisioonis. Seda näiteks sotsiaaltöö-, haridus-, personalitöö-, tervishoiu-, psühhoteraapia- ja hoolekande valdkondades (Supervisioonist, i.a).

Professionaalne supervisioon on süsteemne nõustamisprotsess, mille fookuses on indiviidide, tööalaste ülesannete ning organisatsiooni omavaheline interaktsioon, mida juhivad väljaõppinud

superviisor (Supervisioonist. i.a). Eesmärk on arendada tööks vajalikke oskuseid ja omadusi, leida tõhusaid lahendusi ja toimimisviise, toetada elukestva õppimise kontseptsiooni, jõustada inimest, meeskonda, organisatsiooni, pakkuda võimalust enesearenguks ja toetada eluterve tööhügieeni ja -kultuuri loomist, arendamist ja tagamist (Supervisioonist, i.a). Eesmärkide saavutamiseks kasutatakse enim refleksiooni ehk enese ja oma tegude analüüs, mille abil leitakse uusi võimalusi (Supervisioon, i.a).

Supervisiooni tulemusel taastub töötaja tööressurss ja kasvab töörõõm, toimub töötaja üldine professionaalne areng, sh tugevuste ja kasutamata ressursside väljatoomine, luuakse selgust ja leitakse lahendusi või uudseid vaatenurki tõstatatud probleemidele ja keerulistele olukordadele saavutatakse soovitud eesmärgid või lepitakse kokku viis nendeni liikumiseks (Supervisioonist, i.a). Seega on supervisioon üks viis, kuidas organisatsioon saab toetada oma töötajaid tulemaks toime tööga, mis on stressirohke ja ohustab töötaja vaimset tervist.

1.2 Sotsiaaltööst tingitud ohud töötaja vaimsele tervisele

Sotsiaaltööd võib pidada ametiks, millel on suur risk töötaja vaimsele heaolule ja tervisele. Seda eelkõige seetõttu, et neil on igapäevane stressirohke kontakt oma klientidega. Paljud ametikandjad nagu psühholoogid, arstid ja õpetajad, kes tegelevad iga päev klientidega, patsientidega, õpilastega jt, tunnevad tööl kõrgemat stressitaset ja seega on neil ka suurem oht oma vaimsele tervisele (Jürisoo, 2004). Selliste ametite hulka kuuluvad ka sotsiaaltöötajad.

Igapäevane kontakt klientidega toob aga kaasa järgmised ohukohad. Erinevad autorid toovad esile ka paljusid erinevaid aspekte klienditööst, mis sotsiaaltöötaja vaimset heaolu võivad ohustada. Jürisoo (2004) toob esile, et sotsiaaltöötajad, nagu ka teised abistavate elukutsete esindajad, vahetavad päevast päeva suhtluses klientidega väga palju erinevaid negatiivseid emotsioone (nt kurbus, viha, lootusetus). On enesestmõistetav, et negatiivsete emotsioonide tajumine igapäevatöös võib olla kurnav ning suurendada tõenäosust läbi põleda.

Samas, nii, nagu sotsiaaltöötajad puutuvad kokku erinevate emotsioonidega, puutuvad nad kokku ka erinevate emotsioonide väljendusviisidega, s.h ka vägivalla ja vihaga. Benson ja Brooks (2008: Hensel, Lunsky ja Dewa, 2014: 404 kaudu) uurisid otseseid puuetega inimeste abistajaid, hooldajaid ja tugiisikuid, ja nende kokkupuuteid agressiivse käitumisega. Kuigi otsesed abistajad on vaid üks sotsiaaltöö alaliikidest, on artiklis toodud välja, et ka teised

inimestega töötajad võivad kogeda agressiivset käitumist, mida saab nimetada töökeskkonna faktoriks, mis on seotud läbipõlemisega töökohal. Seetõttu võib uuringutulemusi ka teistele sarnastele ametikandjatele, nt juhtumikorraldajatele, üle kanda. Juhtumikorraldajad II töötavad vähenenud töövõimega inimestega, kuhu kuuluvad erinevad füüsilised ja vaimsed terviseprobleemid. Seega võivad kindlasti ka nemad agressiivse käitumisega kokku puutuda. Autorid tunnistavad, et agressiivsust töökohal ei saa paraku alati täiesti vältida, arvestades aidatavat sihtrühma. (Benson ja Brooks, 2008, Hensel: Lunksy ja Dewa, 2014: 404 kaudu).

Lloyd, King ja Chenoweth (2002) peavad sotsiaaltööd stressirohkeks eelkõige seepärast, et sotsiaaltöötajate klientidel väga erinevad probleemid, mis sageli on keerulised ja raskesti lahendatavad, kuid klient ootab sellest hoolimata töötajalt abi. See võib aga tekitada stressi eriti, kui olukord on keeruline ja abi andmine või nõustamine osutub oodatust raskemaks (Lloyd, King ja Chenoweth, 2002).

Trotter (2008) peab aga sotsiaaltöötaja suurimaks raskuseks tööd sundklientidega, sest ühest küljest peavad sundkliendid saadavat teenust sageli nende jaoks ebavajalikuks ja pigem kohustuseks, ning teisest küljest peab töötaja samal ajal klienti abistama ja kontrollima. Töötaja peab leidma tasakaalu kahe rolli vahel, mida on sageli raske teha, mistõttu töötajad kalduvad täitma pigem ühte kahest rollist. Sundkliendiga töötamise puhul on oluline pöörata tähelepanu kliendi prosotsiaalsete tegevuste kujundamisele ja julgustamisele, tagada selgus mõlema osapoole rollides juhtumitöö protsessis ja teha koostööd, et pöörata tähelepanu kliendi enda eesmärkidele ja probleemidele (Trotter, 2008).

Töökohal esinevaid tegureid, mis töötajate vaimset tervist mõjutavad, on täpsemalt kirjeldanud Maslach ja Leiter (2007), kelle ideed saab sotsiaaltöötajate tööle üle kanda. Maslach ja Leiter (2007) kirjeldavad kuute tegurit töökeskkonnas, mis põhjustavad läbipõlemist. Esimeseks on suur töökoormus, mille tõttu kahjustub töötajate suutlikkus täita neile ette seatud eesmärke tööl. Kui selline suur töökoormus on pidev, puudub töötajatel võimalus puhata, taastuda ja saavutada tasakaal. Väiksem töökoormus on jätkusuutlik ja laseb töötajatel oma olemasolevaid oskuseid ja ressursse kasutada ja neid isegi täiendada. Lõpptulemusena on nad aktiivsemad igas valdkonnas. Teiseks tõstab inimeste läbipõlemise tõenäosust vähene tunnustus ja tasu (finantsiline, institutsionaalne või sotsiaalne), sest see näitab välja töötajate ja nende töö väärtusetust. Kolmandaks soodustab läbipõlemist see, kui töötajad ei saa olla autonoomsed ning langetada ise nende tööd puudutavaid otsuseid. Neljandaks mõjutab seda kogukonnatunde puudumine, usaldamatus ja konfliktid töökaaslaste

seas. Toetav keskkond tööol suurendab rahulolu tööga ja ennetab läbipõlemist. Viiendaks põhjustab läbipõlemist õigluse puudumine, mistõttu organisatsioonisisest otsust ei tajutakse ebaõiglase ja segasena. Töötajad tajuvad, et nende kaasamine otsuste tegemisse näitab, kui kvaliteetselt ja hästi otsus langetatud on. Kui neid ei kaasata, võib see kaasa tuua küünilisuse, viha ja vaenulikkuse, sest nad tunnevad, et neid ei kohelda austusega. Põhimõtteliselt tähendab see vastastikkust austust töötajate ja juhtkonna vahel. Viimase tegurina toovad Maslach ja Leiter (2007) välja väärtuskonflikti isiklike ja organisatsiooni väärtuste vahel. Kui töötajad peavad leidma kompromissi töö, mida nad peavad tegema, ja töö, mida nad tahavad teha, vahel, siis võib see kaasa tuua läbipõlemise ja stressi.

Seda väärtuskonflikti toovad esile ka Hughes ja Wearing (2013). Nad leiavad, et sotsiaaltöötajad tunnevad pinget ja ebakindlust tajudes, et see, millesse nad usuvad, ei ühti nende igapäevatööga. Seega on sotsiaaltöötajana suures organisatsioonis töötades oht tajuda negatiivseid emotsioone ja mõningast vastasseisu organisatsiooni poliitika ja lähenemise vastu. Stressi suurendab veel see, et sotsiaaltöötajal tuleb tegutseda neile seatud võimaluste, piirangute, reeglite jm piires. Sageli on piiratud aeg, rahalised ressursid, võimalused, valikud jms, millest võib tekkida rollikonflikt – nad ei saa kliente alati aidata neile parima viisina näival moel ja rakendada praktikas kõike seda, mida nad on õppinud (Lloyd jt, 2002). Sellisel hetkel on sotsiaaltöötajatel raske näha sarnasust sotsiaaltööga seotud ideaalide ja organisatsioonis valitseva tegelikkuse vahel (Jones, 2000; Hughes, Wearing, 2013 kaudu). Lõppkokkuvõttes leiavad Hughes ja Wearing (2013), et sotsiaaltöötajad võivad tunda, et täidavad organisatsiooni eesmärgid ja ülesandeid, mitte sotsiaaltöö omi. Kõik see võib aga mõjuda töötajate vaimsele tervisele.

Kõigest eelnevast tulenevalt võib öelda, et sotsiaaltöö on stressirohke töö ning võib töötaja vaimset tervist ohustada. Samas, kui töötajatel esineb palju stressi, siis toob see organisatsioonis kaasa personali voolavuse suurenemise (Kim ja Stoner 2008: 6). See aga tekitab sotsiaaltööga tegelevas organisatsioonis suure probleemi, sest usaldussuhe kliendi ja töötaja vahel katkeks, pakutava teenuse kvaliteet saaks kannatada jpm.

Üks viis sotsiaaltöötaja töös stressi vältida on tagada vaheldus tööülesannetes või töötaja vaheldumine vaba ajaga (Zastrow, 2010: 428). Zastrow (2010: 428) leiab, et sotsiaaltöötaja tööaeg peaks olema piisavalt lühike, et sotsiaaltöötajatel jääks ka vaba aega. Seda vaba aega saab kasutada, et tegeleda mõne meelistegevusega, viia mõtted eemale, tegeleda enesetäiendamisega vms, et tunda end enda kehas ja töös paremini.

1.3 Juhtimine sotsiaaltöös

Sotsiaaltöötaja töös on olulisel kohal vahetu juht. Kuigi sotsiaaltöö juhtimist ei ole palju uuritud, on teemat käsitlenud Hans van Ewijk (2016). Ta leiab, et sotsiaaltöö nõuab juhte, kes tegutsevad nagu sotsiaaltöötajad, kuid kellel on samas suurem autoriteet ja rohkem töökogemusi, et sotsiaaltöötajaid juhendada. Autoriteeti ja suuremat töökogemust on juhil van Ewijk (2016) sõnul vaja, et tulla toime oma tööülesannetega. Näiteks peab sotsiaaltöötaja vahetu juht oma töötajaid toetama, kontrollima ja juhendama, tegema koostööd teiste osakondadega, juhtidega ja erinevate organisatsioonide spetsialistidega ning edendama meeskonnatööd, koostööd ning tõhusust ja avatust ümbritsevale keskkonnale, pidades seejuures silmas poliitikuid, kodanikke, kliente ja meediat. Lisaks on juht vahendaja juhtkonna ja töötajate vahel. Juhilt oodatakse, et ta juurutaks praktikasse organisatsiooni ja juhtkonna määratud eesmärgid ning juhiseid (van Ewijk, 2016). Samal ajal peab juht täitma ka oma alluvate soove. See tekitab aga olukorra, kus ülalt esitatakse juhile nõudmisi, mida sotsiaaltöös ei ole võimalik kiiresti saavutada, kuid alt esitatakse talle soove asjadest ja ressursidest, mida on töö hästi tegemiseks vaja, kuid mis ei lähe kokku ülalt esitatavate nõudmistega ja võimalustega (Kütt, 2016). Seetõttu on oluline viis, kuidas juht oma töötajatele nõudmiseid esitab. Sotsiaaltöötajate juht peab seda tegema nii, et töötajad ei tunneks neid piiravate nõudmistena, vaid võimalusena ennast ja oma tööd arendades osaleda organisatsiooni arengus (Kütt, 2016).

Hans van Ewijk (2016) sõnul puutuvad sotsiaaltöö juhid praktikas sageli kokku konfliktsete põhimõtete, huvide ja organisatsioonistruktuuridega. Hoolimata sellest, peavad nad langetama otsuseid ning see võib tähendada, et üks osapool otsusega nõus ei ole. Sellisel juhul saab juht pidada läbirääkimisi ja saavutada erinevate osapoolte vahel konsensus, mis on vastuolulises olukorras tõeliselt raske ülesanne (van Ewijk, 2016).

Oluline on välja tuua, et sotsiaaltöö juht on iga sotsiaaltöötaja arengu jaoks oluline. Hans van Ewijk (2016) tunneb, et sotsiaaltöötajad pahatihti ei püüa õppida kliendijuhtumitest, kolleegidelt, juhtidelt, kirjandusest ega oma kogemustest. Et õppida, vajavad nad hoopis toetavaid juhte, kes oleksid avatud suhtumisega ning ärgitaksid ja innustaksid oma töötajaid, et nad õpiksid oma tööst ja isiklikest teadmistest. Seetõttu vajab sotsiaaltöötaja juhtimist ja poliitikaid, mis teda toetavad, suunavad, motiveerivad ja usaldavad (van Ewijk, 2016).

Seega on sotsiaaltöö juhi puhul väga tähtsal kohal kommunikatsioonioskus. Ta peab oskama pidada läbirääkimisi, saavutada konsensus, seadma alluvatele eesmärgid, ilma, et neid

tõlgendataks piirangute või liigse kontrollina, ja olema positiivse suhtumisega oma alluvatesse, neid motiveerima ja toetama.

1.4 Töövõimereform ja selle ajendid

2016. aasta algusest käivitatud töövõimereform on uus töövõime toetamise süsteem, mille eesmärk on muuta suhtumist vähenenud töövõimega inimestesse ning aidata neil tööd leida ja hoida (Töövõimereform, 2015).

Selle reformi ajendiks võib üldistatult pidada kahte faktorit: vähenev tööealine elanikkond ja suurenev töövõimetuspensionäride arv ning sellega kaasnevate töövõimetuspensionite kulude kasv, mis ei olnud Eesti jaoks jätkusuutlik süsteem (Töövõimetoetuse seaduse mõjuanalüüs..., 2014). Olukorra tõsiduse illustreerimiseks on oluline tuua statistilisi näitajaid. Töövõimetoetuse seaduse mõjuanalüüsi (2014) kohaselt oli 1.01.2012 seisuga Eestis tööealisi inimesi (vanuses 16–62 eluaastat) 874 221, kellest 93 451 olid töövõimetuspensionärid. Töövõimetuspensionäride arv aga järjest suurenes – 1.01.2013 oli neid juba 98 062, ning see aina suurenev arv tähendas ka sotsiaalkindlustuskulude suurenemise. Eeldati, et süsteemi jätkudes on töövõimetuspensionäre 2016. aastaks ca 124 000 ning 2020. aastaks juba ca 176 000. Mida suurem on töövõimetute inimeste hulk, seda väiksemad on riigi tulud, kuna inimesed väljuvad osaliselt või täielikult tööturult, samal ajal suurenevad töövõimetushüvitiste ja -pensionide kulud (Töövõimetoetuse seaduse mõjuanalüüs..., 2014).

Kui riigi inimesed väljuvad osaliselt või täielikult tööturult, toob see endaga kaasa pikaajalise mõju. Kui inimene on olnud tööturult eemal üle 10 aasta, siis suurema tõenäosusega ta jääbki töövõimetuks ja töölt eemale (Töövõimetuspensionärid moodustavad..., 2014). Seega ei saa endist süsteemi pidada jätkusuutlikuks. Seetõttu ongi Eesti konkurentsivõime kavas „Eesti 2020“ (2011) seatud eesmärgiks 2020.aastaks tõsta 20–64-aastaste tööhõive määr 76%-ni, milles on olulisel kohal ka vähenenud töövõimega inimeste tööhõive määra kasvul.

Lisaks jäävad inimesed, kes ei osale tööturul, suurema tõenäosusega eemale ka ühiskonnaelust ning nad ei ole sotsiaalselt kaasatud ühiskonnaellu. Rait Kuuse (2014), sotsiaalministeeriumi sotsiaalala asekancler, kirjutab: "Kui veel eelmise sajandi 1990. aastateni nähti töövõimetust kui olukorda, kus riigi ülesanne oli tervisekaoga inimesele sissetuleku tagamine, siis täna vaatavad heaoluriigid töövõimetusele hoopis teise nurga alt. Väljakutseks on inimese sotsiaalne kaasatus ja tema hoidmine tööturul."

Reformi käigus muudeti kogu senist süsteemi – termineid, hindamismetoodikat, vastutavaid asutusi jms. Näiteks kasutati varem hindamismetoodikat, mis oli küll odav, kuid ka ebatäpne, sest püsiv töövõimetus määrati diagnoosi järgi ehk iga diagnoos andis teatud protsendiga töövõimekao – nt ühe sõrme puudumine tähendas 10% töövõime kaotust sõltumata sellest, millised olid inimese tegevuspiirangud tema igapäevaelus (Töövõime hindamine maksab..., 2017). Ebatäpne metoodika oli muuhulgas üks põhjustest, miks otsustati läbi viia töövõimereform.

Töövõimereformi käigus valmis Eesti tervishoiuarstide eestvedamisel täiesti uus töövõime hindamise metoodika, mis järgib tunnustatud rahvusvahelisi standardeid, aitab vaadata diagnoosist kaugemale ja arvestab inimeste eripärasid: diagnoosi mõju inimesele individuaalselt, tema võimekust ja takistusi tööturul (Töövõime hindamine maksab..., 2017).

Peale hindamismetoodika muutus ka sellega tegelev asutus. Maas ja Aasa (2016) selgitavad, et kuni 2016. aasta suveni tuli kõigil püsiva tervisekahjustusega inimestel töövõimekaotuse hindamiseks ja töövõimetusensioni määramiseks ning puude raskusastme tuvastamiseks pöörduda Sotsiaalkindlustusametisse. Töövõimereformi järgselt jäi endiselt Sotsiaalkindlustusametile ainuüksi puude raskusastme tuvastamine ning muuga hakkas samm-sammult tegelema Eesti Töötukassa. Alates 1. juulist 2016 puudutas töövõimereform üksnes neid, kellel polnud viimase kuue aasta jooksul (ehk pärast 1.07.2010) töövõimekaotust hinnatud. See tähendas, et need, kellel töövõimekaotust selle perioodi jooksul määratud ei olnud, pidid töövõime hindamiseks pöörduma Eesti Töötukassasse, ning need, kellel see määratud oli, pidid pöörduma Sotsiaalkindlustusametisse, kus seda varemgi tehti. Seejärel, alates 1. jaanuarist 2017 hakkas töövõimet hindama üksnes töötukassa (Maas ja Aasa, 2016).

Töövõime hindamise protsess koosneb viiest sammust, mille selgitavad lahti Maas ja Aasa (2016). Esimesena on vaja eelneva kuue kuu jooksul käia oma pere-, eri- või tervishoiuarsti vastuvõtul ja seal avaldada soovi taotleda töövõime hindamist, mille järel sisestab arst värsked terviseandmed e-tervisesse. Teiseks tuleb esitada töövõime hindamise taotlus. Taotluse täitmiseks on mitu varianti: töötukassa osakonnas kohapeal, kus seda aitab täita juhtumikorraldaja II, täita kodus ja saata töötukassasse posti või e-posti teel või esitada elektroonselt töötukassa portaali iseteeninduse kaudu. Pärast taotluse täitmist läheb see edasi ekspertarsti kätte, kes vaatab e-tervise infosüsteemist, kas taotleja kirjeldatud piiranguid toetavad ka tema meditsiinilised diagnoosid. Ekspertiarvamuse põhjal teeb töötukassa otsuse inimese töövõime ulatuse kohta (täielik, osaline või puuduv töövõime). Nagu ka praeguses

süsteemis, kehtib töövõime hindamise otsus kuni viis aastat. See tähendab, et kui ekspertide hinnangul inimese tervises seisund eeldatavasti muutub, võib otsuse teha ka lühemaks ajaks, paludes inimesel tulla näiteks kahe aasta pärast uuele hindamisele. Eriti raske seisundi puhul võib otsuse teha ka vanaduspensionieani. Otsust on võimalik vaidlustada, kui inimene tunneb, et tema töövõimet on hinnatud valesti. Kui inimese töövõime on hinnatud osaliseks või puuduvaks, on talle tagatud ravikindlustus ning tal on õigus hakata saama töövõimetoetust (Maas ja Aasa, 2016).

Hindamise tulemusena valmib ekspertarsti poolt inimese töövõime kokkuvõtlik arvamus, milles arst annab hinnangu inimese töövõime ulatusele, märgitakse, mil määral inimese seisund võib muutuda, ning osalise või puuduva töövõime eeldatav kestus koos põhjendusega (Maas ja Aasa, 2016). Lisaks on ekspertarsti koostatud hinnang kasulik ka töötukassa juhtumikorraldajale, kes saavad hinnangust infot ja abi, mida kasutada inimese tööotsingute toetamisel (Töövõime hindamine maksab..., 2017). Seda eelkõige sellepärast, et ekspertarst annab oma hinnangus soovitusi inimese jaoks sobivate töötingimuste ja töövõimet toetavate tegevuste ja teenuste kohta (Maas ja Aasa, 2016).

Veel üks oluline erinevus eelneva ja praeguse hindamissüsteemi vahel on, et nüüd hinnatakse inimese tegutsemisvõimet alati koos abivahendiga: ravi- või meditsiiniseadmed või igapäevaelu toetavad abivahendid (ortoosid, liikumis- ja nägemisabivahendid, suhtlemiskommunikaatorid jpm) (Maas ja Aasa, 2016). Näiteks, kui varem hinnati isiku tegutsemisvõimet ilma insuliinipumbata, siis nüüd vastupidi, koos kasutatava insuliinipumbaga, mis märgatavalt parandab inimese igapäevast hakkamasaamist.

Kai Sipp (2016), töötukassa töövõimetoetuse osakonnajuhataja, selgitab, et töövõimereform asendas seni makstud pensioni töövõimetoetusega, mille suurus ei ole enam sõltuv inimese senisest sissetulekust ega tööstaažist. Töövõimetoetus on mõeldud selleks, et vähenenud töövõimega inimesel oleks sissetulek, kui ta ei suuda töötada, kui ta otsib tööd või ka töötab, kuid pole tervise tõttu tööturul tegutsejana võrdne tervetega (Sipp, 2016).

Uue süsteemi järgi on kolm võimalikku tulemust töövõime hindamisel: töövõimeline, töövõime on osaline ja töövõime on puuduv (Hindamise otsus..., 2016). Inimene, kellel uue süsteemi järgi on hinnatud töövõime puuduvaks, saab toetust tingimusteta (Sipp, 2015). Kui see on hinnatud aga osaliseks, saab toetust vaid juhul kui ta töötab (s.h ka füüsilisest isikust ettevõtjad, juriidilise isiku juhtimis- või kontrollorgani liikmeks olemine ning ettevõtluskonto

omamine), on registreeritud töötu ja täidab ettenähtud aktiivsuseid, omandab põhi-, kesk-, kutse- või kõrgharidust, kasvatab vähemalt ühte alla kolmeaastast last, hooldab abivajavat raske või sügava puudega pereliiget või puudega inimest, saab loomeliidult määratud loometoetust, on paigutatud nõusolekuta hoolekandetasutusse saama ööpäevaringset erihooldusteenust, viibib ambulatoorsel või statsionaarsel ravil (s.h võõrutusravil) või kannab seaduses sätestatud asenduskaristust või mõjutusvahendit või viibib aja-, asendus- või reservteenistuses (Töövõimetoetuse saamise tingimused, 2016).

Iga reformiga kaasneb palju muutusi, kuid iga muutus võib üldsuses esile tuua nii positiivset, kui ka negatiivset tagasisidet. Samas võib eeldada, et klient, kellele on varem riik garanteerinud igakuise kindla sissetuleku ilma suuremate kaasnevate kohustusteta, peab nüüd oma elukorraldust muutma (nt olema töötuna registreeritud), võib olla uuele süsteemile vastumeelne ning seeläbi raskendada ka juhtumikorraldaja II tööd. Seda kinnitab ka Turu-uuringute AS koondraport, kust leiab, et ligikaudu 2/3 vähenenud töövõimega inimestest ja kogu elanikkonnast arvab, et töövõimereform toob üldjuhul selle sihtrühmale rohkem lisakohustusi kui kasu Teadlikkus ja hoiakud (2017/2018). Seega saab väita, et juhtumikorraldaja II klientuur on valdavalt rahulolematu uue süsteemiga ning peavad seda kohati.

1.5 Kes on juhtumikorraldaja II?

Sotsiaaltöö peamine ülesanne on aidata kaasa sotsiaalsetele muutustele ja arengule, inimeste võimustumisele ja vabanemisele ning edendada sotsiaalset ühtekuuluvust (Selg, 2014). Juhtumikorraldus ongi üks sotsiaaltöö meetoditest, mis täidab sama eesmärgi. Juhtumikorraldus tähendab lühidalt öeldes kliendi individuaalsetest vajadustest lähtuvat teenuste koordineerimise protsessi, mis tagab igale kliendile juurdepääsu õigeaegsele ja piisavale abile. Juhtumikorralduse käsiraamatu (2006) kohaselt on juhtumikorraldaja:

- 1) hindaja, kes uurib klienti kui tervikut tema sotsiaalses kontekstis eesmärgiga selgitada välja kliendi võimalused ja piirangud tema konkreetsetes elukeskkonnas.
- 2) planeerija, kelle ülesanne on leida sobivad võimalused muudatuste tegemiseks nii kliendi kui ka tema elukeskkonna tasandil.
- 3) vahendaja, kes suunab kliendi vajaliku abi juurde õigel ajal ning tagab osutatava abi järjepidevuse.

- 4) vajaduse korral eestkostja, kes seisab selle eest, et kliendil oleks juurdepääs õigustatud abile.

Juhtumikorralduse käsiraamat (2006) kirjeldab juhtumikorralduse algust Eestis. Selle kohaselt sai juhtumikorraldus alguse tööturuteenustega seoses, kui 2004. aastal PHARE projekti „Puuetega inimeste tööhõive edendamine“ hakati Eestis riiklikul tasandil juhtumikorraldust rakendama raames. Projekti üks eesmärgi oli välja selgitada teenused, mis aitaksid puudega inimestel paremini tööturule siseneda. Välja töötati töökohtade kohandamise skeem ning koolitati 17 puuetega inimeste juhtumikorraldajat, kes asusid tööle maakondlikes tööhõiveametites (praegused Eesti Töötukassa maakondlikud bürood). Juhtumikorraldaja peamine ülesanne oli pakkuda inimesele tema vajadustele vastavaid teenuseid. Kuni selle ajani lähtuti kliendile abi pakkumisel olemasolevatest teenustest, mitte aga kliendi tegelikest vajadustest, ning seetõttu jäi abi tihti poolikuks (Juhtumikorralduse käsiraamat, 2006).

Kui 15 aastat tagasi oli Eesti esimeste juhtumikorraldajate ülesanne aidata puudega inimestel paremini tööturule siseneda, siis laias laastus võib öelda, et see on praegu ka Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II ülesanne.

Eesti Töötukassas on klientide nõustamine kolmel tasandil. Balti Uuringute Instituut (2017) kirjeldab seda täpsemalt. Olemas on töövahenduskonsultandid, juhtumikorraldajad I ja juhtumikorraldajad II. Töötukassasse minnes suunatakse isik töövahenduskonsultandi konsultatsioonile ja registreeritakse ta töötuks. Kui töövahenduskonsultant leiab, et klient vajab suuremat tuge ja pikemaajalist konsultatsiooni, kui tema töökorraldus võimaldab, võib ta suunata kliendi edasi. Juhul, kui tegu on väga madala töömotivatsiooniga, väheste oskustega, või muul viisil raskendatud tööotsingutega, kliendiga, saadetakse ta juhtumikorraldaja I konsultatsioonile, kuid puudest või tervises seisundist tulenevate täiendavate tööle saamise takistuste korral suunatakse klient juhtumikorraldaja II konsultatsioonile (Balti Uuringute Instituut, 2017).

Juhtumikorraldaja ametijuhendis (i.a) (vt Lisa 2) on tema peamisteks tööülesanneteks toodud vähenenud töövõimega inimeste nõustamine eesmärgiga selgitada välja tööotsinguid ja töölesaamist takistavad probleemid ning määratleda koos kliendiga tegevused nende lahendamiseks või leevendamiseks. Sellest tulenevalt on tööülesandeks ka koostöös kliendiga individuaalse tööotsimiskava koostamine ja täiendamine, selle tegevuste koordineerimine ja täitmise jälgimine ning tulemuste hindamine. Juhtumikorraldaja II selgitab klientidele

töövõime hindamise, töövõimetoetuse määramise ja maksmise põhimõtteid, abistab neid töövõime hindamise taotluste täitmisel, viib läbi hindamisvestlusi, vajadusel küsib täiendavat infot kliendilt ning täiendab taotluse andmeid. Juhtumikorraldaja II teavitab kliente tööturu olukorrast, motiveerib ja juhendab tööotsinguid, vahendab tööpakkumisi, osutab ja/või suunab tööturuteenustele, tutvustab teenuseid, hindab teenusevajadusi, korraldab abi osutamist ja jälgib nende tulemusi. Üks oluline ülesanne on veel töötuna arveloleku ning hüvitiste ja toetuste saamiseks kehtestatud aktiivsuspõhiste selgitamine ja nende täitmise jälgimine, mittetäitmise korral seaduses sätestatud sanktsioonide rakendamine. Viimane, aktiivsuspõhiste täitmise jälgimine ja mittetäitmise korral sanktsioonide rakendamine on juhtumikorraldaja II töös enim kõneainet pakkunud.

Nagu eelmises alapeatükis mainitud, on paljud juhtumikorraldaja II klientidest pärast töövõimereformi n-ö sundkliendid ehk mittevabatahtlikud kliendid. Kui enne töövõimereformi määrati töövõimetushüvitis inimesele ja selle saamisega ei kaasnenud taotlejale kohustusi, siis nüüd on paljude jaoks olukord muutunud. Et osalise töövõime korral töövõimetoetust saada, kaasneb inimesele kohustus olla aktiivne (v.t peatükk 1.4. Töövõimereform). See tähendab, et sageli ei ole kliendil muud valikut, kui registreerida end töötuna Eesti Töötukassas, käia aktiivselt igakuistel pöördumistel, osaleda tööturuteenustel ja täita muid kaasnevaid kohustusi, et saada töövõimetoetust. Vaid töövõimetoetuse saamise eesmärgil töötukassas käimine ja seal arvel olemine võibki tähendada sundkliendiks olemist.

Töötukassa eesmärk ei ole siiski inimesi sanktsioneerida, vaid neid aidata lähemale avatud tööturule või seal püsida, lähtudes samal ajal inimese vajadustest ja võimetest (Kuuse, 2014). See tähendab, et juhtumikorraldaja II ülesanne on teha kliendipõhist tööd, lähtuda kliendist, tema võimetest ja vastavalt kõigele sellele aidata teda tööturule lähemale.

1.6 Probleemipüstitus

Tänapäeval, kui sissetuleku olemasolu mängib paljude eludes suurt rolli, on oluline käia tööl. Töötunnid moodustavad töötaja päevast väga suure osa. Töö annab küll inimese vaimsele tervisele väga palju kasulikku - parandab enesehinnangut, võimaldab eneseteostust, sotsiaalset suhtlemist ja sissetulekut, kuid oluline on, et see kõik toimuks kooskõlas elu enesega ning töö ei kahjustaks meid (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Paraku nii see alati ei ole.

Kui vaadata kogu Euroopat, võib öelda, et tööstressi ja muude vaimse tervise probleemide tõttu töölt puudunud päevade arv, töötuse tase ja pikaajaliste haigushüvitiste maht kasvanud ning iga kümnes pikaajaline terviseprobleem või töövõimetusjuhtum on tingitud vaimsetest või emotsionaalsetest häiretest (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Kui vaimse tervise probleemide tõttu puudub töötaja töölt, tekib kahju tööandjale - langeb tehtava töö või pakutava teenuse kvaliteet või tootlikkus, koormus langeb kolleegidele jms, tekitades uusi probleeme. Seetõttu peab iga juht vaimse tervise probleemidele tähelepanu pöörama ja looma töötingimused, kus risk selliste probleemide tekkeks oleks võimalikult väike.

Juhul, kui töötajatel esineb palju stressi, siis toob see organisatsioonis kaasa personali voolavuse suurenemise (Kim ja Stoner 2008: 6). See aga tekitaks sotsiaaltööga tegelevas organisatsioonis suure probleemi, sest kannataks pakutava teenuse kvaliteet, usaldussuhe kliendi ja töötaja vahel jpm.

On tehtud uurimusi erinevate sotsiaalalade spetsialistide, nt mõne valla või linna sotsiaaltöötajate või tugiisikute töö mõju nende vaimsele tervisele, kuid seni pole seda tehtud Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II töö kohta. Üheks põhjuseks, miks seda veel tehtud pole, on kindlasti fakt, et juhtumikorraldaja II ametikoht loodi alles mõned aastad tagasi, 2016. aastal töövõimereformi käigus. Ometi on just seetõttu oluline uurida juhtumikorraldaja II tööd. Usun, et nii värske ametikoha puhul on ka otsene juht nõus tegema muudatusi, et töötajate tervist rohkem hoida.

Kui me teame, kuidas juhtumikorraldajad II-d ise oma tööd tajuvad, milliseid ohukohti näevad ja muudatusi soovivad, saab Eesti Töötukassa kui nende tööandja neid arvesse võtta, teha vajalikke muudatusi, kompromisse vms.

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on analüüsida Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate II tõlgendusi nende kogetava vaimse heaolu kohta töö. Lähtuvalt uurimuse eesmärgist püstitasin järgnevad uurimisküsimused:

1. Kuidas kirjeldavad Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II-d oma tehtavat tööd?
2. Mida arvavad Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II-d oma töö mõjust nende igapäevaelule?
3. Kuidas nad hindavad Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II töö mõju vaimsele tervisele?

4. Kuidas hindavad Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II-d neile pakutavaid võimalusi oma ja oma kolleegide vaimset tervist hoida?

Eesmärgi saavutamiseks püstitan järgmised uurimisülesanded:

- 1) Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II tõlgenduste kogumiseks viia läbi internetipõhine intervjuu;
- 2) analüüsida saadud vastused temaatilise analüüsi meetodil;
- 3) saadud teadmiste alusel teha ettepanekuid Eesti Töötukassale juhtumikorraldaja II tööheaolu suurendamiseks ja vaimse tervise hoidmiseks.

2. METOODIKA

2.1 Uurimusmeetodi valik ja põhjendus

Tulenevalt käesoleva magistritöö eesmärgist, valisin töö metodoloogiliseks lähenemisviisiks kvalitatiivse uurimismeetodi. Kvalitatiivne meetod võimaldab mul keskenduda ühe objekti süvaanalüüsile, tegeleda sõnaliste karakteristikutega ning analüüsida uuringus osalejate tõlgendusi (Laherand, 2008).

2.2 Andmetekogumismeetod

Andmekogumismeetodina kasutan internetipõhist struktureeritud kvalitatiivset intervjuud (vt Lisa 1). Küsimused on valdavalt avatud, andes vastajatele võimaluse kirjeldada ja selgitada oma arvamust. Kasutan just internetipõhist intervjuud, sest juhtumikorraldajad töötavad üle kogu Eesti ning nende töökoormusest tulenevalt on raske läbi viia tavapärasid intervjuud. Lisaks võimaldab internetipõhine intervjuu teha järeldusi suurema hulga, mitte vaid näiteks ühe piirkonna juhtumikorraldajate kogemuste ja arvamuste põhjal.

2.3 Analüüsimeetod

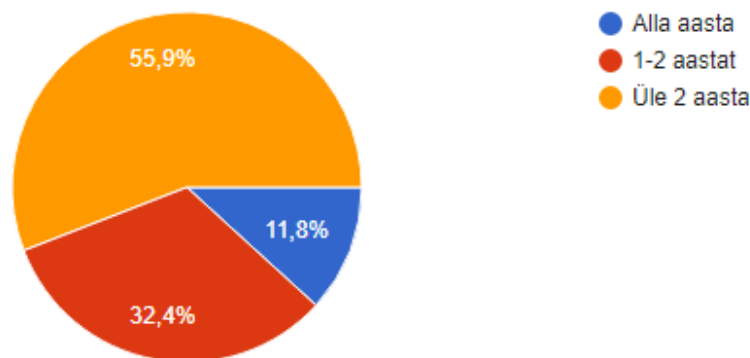
Valisin analüüsimeetodiks temaatilise analüüsi. Temaatilise analüüsi puhul leitakse andmetest seal peituvad tähendused ja arusaamad ehk teemad, et uurida, mida ja kuidas räägitakse, ning see sobib hästi vähe uuritud valdkondade ja teemade uurimisel (Kalmus, Masso ja Linno, 2015), mida minu töö kindlasti on. Leian, et temaatiline analüüs aitab mul valitud teemat sügavuti analüüsida.

Kasutades avatud kodeerimist pööran tähelepanu ka neile teemadele, mis intervjuueeritavate jaoks on olulised, kuid minu sõnastatud teemades otseselt välja ei tule ehk teisisõnu latentsele sisule (Kalmus jt, 2015). Kodeerimist alustasin käsitsi avatud kodeerimisest, kus töötasin vastused läbi. Seejärel tõin erinevad teemad välja koodide abil, et selgelt eristada, millised on osalejate mõtted sarnastel teemadel. Kodeerimise ajal tegin ka märkmeid, et täiendada ja selgitada tekkinud koode. Koodid seadsin omaette kategooriatesse, millest kujunesid teemad ka

minu töös, mida analüüsin ja kirjeldan. Analüüsisiosas toon tõendusmaterjalina ja oma tõlgenduste ilmestamiseks lõike intervjuudest.

2.4 Valim

Valim koosneb 34 juhtumikorraldaja II-st, kelle töö tänasel päeval on tegeleda vähenenud töövõimega inimestega. Valimisse kuuluvad erinevates vanustes ja haridusliku taustaga mees- ja naissoost juhtumikorraldajad II üle kogu Eesti. Valimisse kuuluvad võimalikult erineva taustaga ja erinevatest piirkondadest pärit töötajad, et uurimus oleks laiapõhjaline ja usaldusväärne. Lisaks on erinev ka juhtumikorraldaja II-na töötatud aeg. 55,9% vastanutest oli juhtumikorraldaja II-na töötanud üle 2 aasta, 32,4% 1-2 aastat ja 11,8% alla aasta (v.t Joonis 1.).



Joonis 1. Küsitlusele vastanud juhtumikorraldajate II töötatud aeg

Vaimse tervise küsimus on väga isiklik ning oma tööandjale või juhile tagasiside andmine võib olla raske. Seetõttu otsustasingi, et selleks, et garanteerida küsitlustele vastanute anonüümsus ja suurendada küsitlusele vastanute arvu ja tõenäosust, et nad vastavad küsitlusele ausalt, jätta online-küsitluses küsimata juhtumikorraldajate soo, vanuse, haridusliku tausta, elukoha jms.

2.5 Uuriija refleksiivsus ja eetilised põhimõtted

Minu magistritöös on uurija eneserefleksioon ja eetilised põhimõtted kesksel kohal, sest olen tihedalt seotud uurimisteemaga. Töötan ka ise juhtumikorraldaja II-na, olen puutunud kokku paljude ametikaaslastega, kuulnud juba varem arvamusi töö ohtlikkusest ning mu soov on probleemi kaardistada, et võimalusel Eesti Töötukassale teha ettepanekuid. See kõik aga võib tekitada olukorra, kus minu liigne seotud uurimisteema ja –objektiga, võib olla takistuseks valiidsuse ja reliaabluse tagamisel.

Kvalitatiivset sisuanalüüsi kasutavad uurijad peavad teadvustama, et nende isiklikud uskumused, veendumised, kogemused jms avaldab mõju uurimuse igas etapis, alates selle planeerimisest, lõpetades analüüsi ja tulemuste esitamisega (Kalmus jt, 2015). Oluline on kriitiliselt reflekteerida, kuidas me oleme samal ajal osalejad, selle situatsiooni, millest me oma teadmist loome, mõjutajad ja sellest mõjutatud (Fook ja Askeland, 2006; Linno, 2007 kaudu). Seetõttu on see oluline ka minu magistritöös.

Esimest korda tajusin oma isiklike tõekspidamiste ja kogemuste mõju juba magistritöö teemat välja mõeldes ja probleemi püstitades. Töötades ise juhtumikorraldaja II-na olen tajunud, et meie töö on negatiivne mõju minu ja mu kolleegide vaimsele tervisele. Mõni oskab sellega paremini toime tulla kui teine. Kuid probleemi teadvustamiseks ja juhtide tähelepanu tõmbamiseks on minu jaoks teema uurimine oluline.

Minu töökogemuse tõttu pidasin oluliselt lihtsamaks teha ka online-küsitlus, mitte näost näkku poolstruktureeritud intervjuud. Usun, et mul oleks olnud tavapäraste intervjuude puhul keerulisem lasta juhtumikorraldajatel rääkida oma lugu, mitte vahele segada, teemat kallutada jne. Võibolla oleks ka osadel kolleegidel olnud raske end avada ja rääkida probleemist ausalt ja otsekoheselt, kui nad räägivad otse minu kui kolleegiga.

Intervjuusi analüüsides jälgisin, et ma ei laseks end mõjutada oma enda isiklikest seisukohtadest ja kogemustest, kuid samal ajal teadvustasin, et seda ei ole võimalik täielikult vältida. Just intervjuude analüüs osutus minu jaoks kõige suuremaks raskuseks. Tundsin kallutatust tõsta osasid teemasid rohkem esile, kui teisi, millega olen ka ise töö rohkem kokku puutunud või kolleege sellest rääkimas kuulnud. Selle asemel otsustasin aga esile tõsta teemasid nende esinemissageduse järgi, ehk kui sageli konkreetseid teemasid vastanud mainisid.

Esialgses plaanis oli uurida vaid juhtumikorraldajate töö sisu mõju töötajate vaimsele tervisele. Sisu all pidasin silmas eelkõige kliendi sihtrühma, nende tervislikku seisundit, probleeme, millega kokku puututakse jms. Seetõttu kasutasin internetipõhises intervjuus korduvalt töö sisu mõistet (v.t Lisa 1). Intervjuuvastuseid analüüsides selgus aga, et kliendid moodustavad ainult ühe osa sellest, mis juhtumikorraldajate meelest nende vaimset tervist mõjutab. Peale selle olid teemadeks veel töökorraldus, juhtide ja organisatsiooni töö jms. Kuna teema osutus oluliselt laiemaks, kui esialgu ootas, pöörasin tähelepanu ka uutele tekkinud teemadele. Käsitledes uurimustöös ka organisatsiooni ja juhte puudutavat, saab mu töös rääkida laiemalt tööheaolust ning selle mõjust töötajate vaimsele tervisele.

3 TULEMUSTE ESITLUS JA ARUTELU

Selles peatükis annan ülevaate intervjuude tulemustest teemaplokkide kaupa. Esimeses alapeatükis kirjeldan, millisena tajuvad Eesti Töötukassa juhtumikorraldajad II oma tööd ning kust nad saavad motivatsiooni oma töö tegemiseks. Teises alapeatükis toon välja, millised on põhilised omadused, väärtused, oskused jms, mis peavad vastanute meelest olemas olema õigel ja ideaalsel juhtumikorraldajal II. Kolmandas alapeatükis kirjeldan, milliseid raskuseid näevad juhtumikorraldajad oma töös ja kuidas need mõjutavad nende vaimset tervist ning kuidas aitab nende tööandja vaimset tervist hoida. Viimases alapeatükis kirjeldan viise, mida veebiintervjuus osalenud näevad, kuidas saaks Eesti Töötukassa, vahetud juhid ja töötajad ise paremini hoida nende vaimset tervist ja heaolu. Teemade analüüs on tulemuste aruteluga esitatud koos.

3.1 Juhtumikorraldaja II töö

3.1.1 Juhtumikorraldaja II töö kirjeldus

Oma veebiintervjuu sissejuhatuses palusin juhtumikorraldajatel kirjeldada oma igapäevatööd. Tõin oma töös küll varem välja juhtumikorraldaja II ametijuhendis peamised olevad tööülesanded, kuid mind huvitas eelkõige see, kuidas juhtumikorraldajad oma tööd vabas vormis tutvustavad, et näha, milliseid ülesandeid nad esile toovad, milliseid ülesandeid on veel töötajad endale omistanud, millisena nad näevad oma rolli jne.

Ootuspäraselt toodi enim oma tööd kirjeldades välja just ametijuhendis kirjas olevat (vt Lisa 1):

„Koostöös kliendiga individuaalse tööotsimiskava koostamine ja selle täitmise jälgimine; töö vahendamine, tööotsingute motiveerimine ja juhendamine; tööturuteenuse vajaduse hindamine ja teenuse tutvustamine kliendile; töövõime hindamise põhimõtete selgitamine, töövõime hindamise taotluse täitmiseks intervjuu läbiviimine ning vajadusel kliendi abistamine iseseisval töövõime hindamise taotluse täitmisel, täiendava info küsimine ja taotluse andmete täiendamine.“

„Vähenenud töövõimega inimeste teavitamine tööturu olukorrast, töötushüvitistest, töövõimetoetusest“

„Klientide teenindamine/suhtlemine, tööpakkumiste vahendamine, tööandjatega kontakteerumine, töövõime hindamise taotlustega seotud tegevused, rehabilitatsioonivajaduste hindamine, teenustele suunamise vajaduste hindamine ja teenustele suunamine, teenustega seotud dokumentatsioon, võrgustikutöö väga erinevate sihtgruppidega.“

Mitmed juhtumikorraldajad rääkisid oma tööd kirjeldades ka rollist, mida nad tajuvad, et kannavad. Üks juhtumikorraldaja tõi välja, et ta on abistava elukutse esindaja. Tema töö on oma klienti hariv funktsioon, mis omakorda parandab kliendi elukvaliteeti:

„Minu roll on inimeste jaoks olemas olla. Olla üks selline abistava elukutse esindaja, kes toetab igal tingimusel, eelarvamustevabalt ning ei karista. Anda infot, harida ühiskondlike muutuste osas ning tõsta inimese teadlikkust selles osas, mis teda puudutab. Mida paremini inimene saab aru, mis tema ümber toimub, seda paremini oskab ta enda õiguste eest seista.“

Juhtumikorraldaja II ütleb, et ta ei karista. Sellele sõnale on oluline tähelepanu pöörata. Juhtumikorraldaja II ametit saab paljuskki seostada sanktsioneerimisega ning seetõttu ka karistamisega. Näiteks juhtumikorraldaja II ametijuhendis (vt Lisa 2) on välja toodud üheks ülesandeks: „aktiivsuspõuete /.../ mitte täitmisega kaasnevate sanktsioonide ennetamise võimaluste selgitamine kliendile, aktiivsuspõuete täitmise jälgimine ning mõjuva põhjuseta mittetäitmise korral seaduses ettenähtud sanktsioonide rakendamine“. Samas rõhutatakse, et see sanktsioneerimine ei ole siiski Töötukassa eesmärk. Näiteks kirjutas seda Rait Kuuse, sotsiaalministeeriumi sotsiaalala asekancler, 2014. aastal Sotsiaaltöö ajakirjas. Fakt, et töötaja peab oluliseks rõhutada, et ta ei karista, näitab, et ta vastandab ennast tööülesannetes toodule ja ei taha, et tema ametit seostataks sanktsioneerimise ja karistamisega. Saab eeldada, et ta on vastupidist tajunud.

Üks juhtumikorraldaja vihjab samuti oma tsitaadis sanktsioonidele:

„...Ma pean aitama neil leida tee ning panna nad tahtma mööda seda käima. Pean olema mõistev, arvestav, samas ka karm aga õiglane.“

Juhtumikorraldaja peab omasõnul olema karm, kuid õiglane, vihjates sellega tõenäoliselt tööülesannetes märgitud seaduses ettenähtud sanktsioonide rakendamise kohustusele – kui ei täida aktiivsuspõudeid ilma mõjuva põhjuseta, tuleb olla karm. Samas säilitades inimlikkuse, olles mõistev ja kliendi eripäraga arvestav. Juhtumikorraldajad tunnevad, et need seaduses

sätestatud sanktsioonid on karmid, kuid samas õiglased. Õiglustunne õigustab töötajate jaoks nende võimalikku karmi käitumist.

Samas lauses annab töötaja aimu, et tema töö ülesanne on aidata kliendil leida oma eesmärk. Ta tunneb selle üle kohustust ja vastutust. Lisaks on tema ülesanne ka panna klient tahtma seda eesmärki täita ja sennapoole liikuda. Juhtumikorraldaja ütleb, et ta peab seda tegema. Siin võib tekkida olukord, kus eesmärk on konsultandi, mitte kliendi oma, sest töötaja peab kliendis tekitama tahte selle eesmärgi saavutamise nimel vaeva näha.

Vastused näitavad, et juhtumikorraldajad käivad oma klientidega ühist rada.

„...nende toetamine, mõistmine, kuulamine ja eelkõige kogu selle info baasil ühise eesmärgi leidmine - kas tööle või õppima.“

Juhtumikorraldaja soovib leida ühist eesmärki, andes sellega aimu, et see eesmärk peab sobima nii kliendile, kui konsultandile endale. Siinkohal annab töötaja kliendile ette valiku: tööle või õppima. Tegelikult on juhtumikorraldaja II kliendil, ehk kõige suurema tõenäosusega osalise töövõimega hetkel mitte töötaval isikul võimalusi veel vastavalt Töövõimetoetuse seadusele (2019). Lisaks, võib olla ka olukord, kus isik ei ole valmis asuma tööle või õppima.

3.1.2 Juhtumikorraldaja II motivatsioon töö tegemiseks

Juhtumikorraldajad II-d kirjeldasid, mis motiveerib neid kõige enam oma tööd tegema. Siinkohal hakkas ülekaalukalt silma, et juhtumikorraldajad tajuvad nende tehtaval tööol suuremat eesmärki. Nad tunnevad, et aitavad oma kliente. Nad rõhutavad, et teevad seda tööd, sest neile meeldib inimesi aidata ja tahe aidata on see, mis motiveerib. Üks vastanu lisab, et saab ka eneseteostust töökohal:

„Soov olla kasulik ja vajalik. Saan reaalselt inimesi aidata.“

Töötajad tunnevad, et nad teevad juhtumikorraldaja II-na midagi kasulikku ning nad on ühiskonnale vajalikud. Et juhtumikorralduslik töö Eesti Töötukassas on vastajate meelest ühiskondlikult kasulik, kinnitab ka teise vastaja tsitaat:

„Klientide tagasiside, panustamine ühiskonda läbi oma töö toob sära silma ja annab tahtejõudu.“

Nad panustavad ühiskonda kindlasti mitmel viisil. Üheks kõige olulisemaks viisiks võib pidada vähenenud töövõimega inimeste tööhõive määra kasvatamist. Magnus Piirits (2018)

eesvedamisel läbiviidud uuringu kohaselt Eesti tööturu hetkeolukorra kohta ongi Eesti tööpoliitika suurima mõjuga muudatus olnud töövõimereform, mille elluviimisega juhtumikorraldajad II tegelevad. Muutus toob seni peamiselt mitteaktiivsed ja vähenenud töövõimega inimesed aktiveerimismeetmetele lähemale (Piirits, 2018).

Ka see, et töötajaid motiveerivad kliendid, nende edulood ja neilt saadav tagasiside, kõlas mitmes tsitaadis:

„Inimesed, kelle elus näen muutusi ning kes on iseendas läbi teenuste vms toe leidnud selle jõu, et astuda samm edasi...”

Juhtumikorraldajad peavad oluliseks muutusi oma klientide eludes. Töötajad tajuvad, et Eesti Töötukassal, nende pakutavatel teenustel ja toel on oluline koht inimeste jõustamises ja edasistes edusammudes.

Paraku ei ole toimuvad muutused suured:

„Samuti hea enesetunne, kui olen suutnud klienti kasvõi natukenegi aidata - mida juhtub aga vähe.”

Vastanu kasutab väljendit „kasvõi natukenegi aidata“ ja lisab, et sedagi juhtub harva, rõhutades sellega, et edusammud on harvad ja pisikesed. Edusammude väiksust rõhutab ka järgmine juhtumikorraldaja II:

„Väiksemgi eduelamus! Näha kliendis seda rõõmu kasvõi väikese positiivse edusammu saavutamisel. Ise õpin koos kliendiga ja teda ümbritseva võrgustikuga.”

Peale juhtumikorraldaja tunneb end edu järel hästi ka klient. Hoolimata sellest, et edusammud on väikesed ja isegi harvad, ammutavad juhtumikorraldajad siiski nendest pisikestest hetkedest motivatsiooni, et tööd edasi teha.

Lisaks kiideti korduvalt kollegide olulisust motivatsiooni tõstmisel ja hoidmisel. Samuti annab juhtumikorraldajatele motivatsiooni ka töökogemuse saamine, erialase hariduse ja olemasolevate teadmiste rakendamine, vaheldusrikas, rutiinivaba töö ning koostöö- ja arenemisvõimalused. Neid tõi esile üksikud vastajad. Iga vastaja leidis mitu faktorit, mis teda motiveerib juhtumikorralduslikku tööd Töötukassas tegema.

3.2 Juhtumikorraldaja II tööks vajalikud isikuomadused

Vastuseid analüüsid hakkas silma, et kõige olulisemaks juhtumikorraldaja iseloomujooneks peetakse empaatiavõimet. Lausa 85% vastajatest (29 juhtumikorraldajat) töid selle välja. Need, kes empaatiat ei maininud, kirjeldasid sama omadust pisut teise nurga alt. Näiteks peab juhtumikorraldaja olema nende arvates eelarvamuste ja hinnangute vaba, tolerantne, salliv ja oskama kliendiga samastuda.

Ülejäänud vastuseid analüüsid ja gruppeerides võib öelda, et hea juhtumikorraldaja II tuleb toime muutustega, omab head kontrolli enda ja oma tunnete üle, on inimlik, hea pealehakkamisega, hea suhtlemisoskusega, meeskonnatööle orienteeritud ja omab laialdasi teadmisi sotsiaaltööst jt lähedastest valdkondadest.

3.2.1 Oma tunnete valitsemine

Ideaalne juhtumikorraldaja valitseb oma tundeid. Seda tõestab fakt, et 34st küsitlusele vastanust 6 töid ideaalse juhtumikorraldaja iseloomujoonena välja kannatlikkuse, 4 pingetaluvuse ja tasakaalukuse, 2 rahulikkuse, 5 enese- ja/või emotsioonide kontrolli ja stressitaluvuse. Nendega sarnased vastused olid tugev närv, oskus oma tundeid reguleerida, eneseregulatsioonioskus, oskus jääda rahulikuks igas olukorras ja ärritunud inimene maha rahustada, sotsiaalne närv, sotsiaalne tajuja provokatsioonile ja survele mitte allumine.

Juhtumikorraldajad jäävad selle kõige lahti kirjutamisega aga napolisõnaliseks:

„Pingetaluvus, oskus ka siis rahulikuks jääda kui klient Sinuga ebaviisakas on.“

„Juhtumikorraldaja peab olema kannatlik....Ta peab oskama inimest lugeda. Olema õiglane ning vahel ka karm... Ta oskab ennast kehtestada ega karda teha raskeid otsuseid. Ta ei tohi alluda survele ning provokatsioonidele...“

Samas võib eeldada, et neid kõiki omadusi (pingetaluvus, rahulikkus, enesekontroll, emotsioonidekontroll jms), on juhtumikorraldajal vaja järgnevates olukordades:

„Kliendi käitumine (karjub, ähvardab jne). Kui oled käinud kliendiga läbi pika tee kuni hõiveni ja siis on ta 1-2 päeva pärast uuesti tagasi.“

„Kui klient tuleb joobeseisundis pöördumisele või järjepidevalt ei täida lepitud tegevusi, mis peaksid teda viima sihile lähemale. Samuti kliendid, kes on keerulised- psüühikahäiretega inimesed näiteks.“

„Nt. Kliendile on korduvalt selgitatud mingi tegevuse vajalikkust, kuid ta ikka ei tee ja selle tulemusel peab tegema kliendile negatiivse otsuse. Tekib kurbus, närvilisus, soovid leida kaastöötajalt tuge ja kinnitust, et teed õigesti. Nt. kliendile lahenduste otsimisel KOV sots.töötajate kaudu põrkad vastu bürokraatiaseina. Tekib jõuetus, viha.“

Nendes kolmes tsitaadis kirjeldavad juhtumikorraldajad erinevaid olukordi, kus pingetaluvus ja enesekontroll tulevad kasuks – kokkupuude agressiivusega, ähvardustega, alkoholi liigtarvitamisega, stressiga, mis tekib, kui klient ei täida korduvalt kokkulepitud tegevusi, pöördub tagasi Eesti Töötukassasse pärast lühiajalist töösuhet jms.

Viimases tsitaadis mainib juhtumikorraldaja, et vajab sellistel hetkedel emotsionaalset tuge kaastöötajatelt. Ta ei maini, kas ta saab seda või ei, kuid see on oluline tema jaoks. Järelikult on kolleegidel suur roll töötajatevaimse tervise hoidmisel ning nad vajavad seda aega, et omavahel suhelda.

3.2.2 Kohanemisvõime

Vastuste analüüsist selgus, et hea juhtumikorraldaja peab Eesti Töötukassas olema ka hea kohanemisvõimega. Vastustes toodi välja, et juhtumikorraldaja peab oskama toime tulla muutustega, ümberlülitada end ühelt tegevuselt teisele, kiirelt vajalikku informatsiooni üles leida, olema valmis pidevalt juurde õppima, arenema ja ise muutuma. Juhtumikorraldaja peab olema paindlik, rõõprähklev, kiire kohanemis-, mõtlemis- ja reageerimisvõimega ning oskama oma aega hästi planeerida.

Samas taaskord jäävad vastused napsõnaliseks. Juhtumikorraldajad ei too olulisi näiteid, kus ja millistes olukordades neid omadusi ühel töötajal vaja on. Ainsana kirjeldadatakse kiiret töötempot:

„Tohutu ajapuudus!“

„Kalendri planeerimine nii, et saaks pausi teha. Praegu, va lõuna, pauside ajad on väga piiratud.“

On aru saada, et praegune töötempo ei luba teha kõigil puhkepause. Tõenäoliselt tuleb siinkohal kasuks eelpool mainitud ajaplaneerimisoskus. Aja puudus sunnib inimesi ka kiirelt reageerima, mõtlema, infot otsima ning isegi rööprähklema. Kuid see, millistes olukordades on vaja toime tulla muutustega, olema paindlik, kohaneda ja ise juurde õppida, areneda, muutuda, jääb siinkohal ebaselgeks.

3.2.3 Oskus suhelda

Kõige enam rõhutasid juhtumikorraldajad aga ideaalset juhtumikorraldaja II kirjeldades tema oskust inimestega suhelda. 6 vastanut mainisidki head suhtlemisoskust. Sinna juurde toodi veel suhtlemisel avameelsust, sõnaosavust, head selgitamisoskust, julgust (s.h suhtlemisel ja küsimuste esitamisel), enesekindlust, head enesehinnangut, motiveerimis- ja läbirääkimiste oskust, oskust ennast kehtestada, mõistlikkust, tähelepanelikkust, ausust, positiivset ellusuhtumist.

Lisaks peab juhtumikorraldaja II oskama kuulata (mainitud 8 vastanu poolt) ja olema hea analüüsivõimega (mainitud 5 vastaja poolt).

Häid suhtlemisoskuseid läheb juhtumikorraldajatel vaja näiteks järgmistes olukordades:

„Kohtumine raske kliendiga, kes on häält tõstnud JK peale...”

„...väsinud ja muretsevad vanemad, kes räägivad oma laste lugusid; väga noored hindamisele tulnud, kel on suitsiidsed mõtted ja sügav depressioon.”

Peale selle, et enesekindlust on vaja klientidega suhtlemisel ja enesekehtestamisel, tuleb see kasuks ka oma vaimse tervise hoidmisel:

„...Eduelamust sellest töös kiiresti ei teki ja selleks peabki olema hea enesehinnang, sest muidu on ebakindlus kerge tulema.”

3.2.4 Laialdased teadmised

Hea juhtumikorraldaja II peab olema haritud inimene, omades laialdasi teadmisi mitmest erinevast valdkonnast. Tuuakse esile teadmisi riigi sotsiaalpoliitikast, psühholoogiast, andmekaitsest, tervisehäiretest ja erivajadustest, sotsiaal- ja meditsiinisüsteemist ja seadusandlusest.

Samas hinnatakse isiklikku kogemust – olemas võiks olla nõustamiskogemus ning kogemused varasemast tööelus, kui ka eraelust.

Pööratakse tähelepanu ka haridusele – olemas peab olema vastav haridus, peab olema hea

sotsiaaltöötaja, omama nõustamisoskust:

„Olemas peab olema hea arusaam sellest, mis on sotsiaaltöö teoreetilised alustalad (pean siin silmas seda, et mis on ja mis ei ole inimeste toetamine; oskus panna kliendile vastutus ja mitte ise kanda kliendi teekonna raskust oma õlul).“

Oskust, panna kliendile vastutus, mainitakse mitmel korral erinevate vastajate poolt. Seda tajutakse kui olulist faktorit, mis aitab enda vaimset tervist hoida.

Rõhutatakse ka vene keele oskust:

„Vene keelsete klientidega on raskem suhelda kui kõrgkoolis pannakse inglise keelele rohkem rõhku, kuigi töös on rohkem vene keelt vaja.“

Seega peab juhtumikorraldaja omama teadmisi paljudest erinevatest valdkondadest, isiklikku kogemust eraelus ja nõustamises, olema sotsiaaltöö kõrgharidusega ning oskama vene keelt.

3.2.5 Inimlikkus

Juhtumikorraldaja II peab olema oma igapäevatöös inimlik. Isikuomadustest toodi välja heasoovlikkust, südamelikkust ja inimlikkust. Sarnaselt neile oskust inimesi tunda ja tajuda, seada inimene esikohale, samastuda kliendiga, näidata, et hoolid ning tunda siirast huvi inimeste, nende käekäigu ja oma töö vastu.

Kui eelmises alapeatükis tuli välja, et juhtumikorraldajalt oodatakse varasemaid nõustamisalaseid ja eraelulisi kogemusi ja vastavat haridust, siis ka siin selgus, et olemas peavad olema oskused töötamaks erivajadustega inimestega. Küllap just seetõttu on olulised ka eelpool mainitud isikuomadused, et oleks lihtsam erivajadustega inimestega töötada.

3.2.6 Meeskonnatöö oskus

Juhtumikorraldaja II töös on suur osakaal meeskonnatööl. 5 vastanut 34 vastajast mainisid olulise töötaja omadusena koostööoskust ja -võimet. Koostöö all mõeldi koostööd meeskonna ja võrgustikuga. Koostööst rääkides kirjeldatakse, et seda tehakse kolleegidega eelkõige juhtumikoosolekutel, kuid mujal ka erinevate koostööpartnerite ja kliendi lähivõrgustikuga:

„Koostöö võrgustikuga (perekonnaliikmed, tööandjad, KOV, arstid, kriminaalhooldajad, rehameeskond, arsti juures koos isikuga kaasas käimine vastavalt vajadusele)...“

Koostööpartnerite puhul on oluline mitte ainult teha nendega koostööd, kuid olla ka teadlik nende pakutavatest võimalustest, millest kliendile kasu võib olla:

Samas räägitakse korduvalt ka koostööst kliendiga:

„Minu töö on ... leida koostöös kliendiga tööle saamist takistavaid asjaolusid, püüda neid lahendada/likvideerida, pakkuda erinevaid tööturuteenuseid, mis aitaksid klienti tööturule lähemale“

Siinkohal on oluline märkida, et juhtumikorraldajad tunnevad, et teevad oma tööd klientidega koos, mitte nende eest või nende jaoks.

„Samuti on väga tähtis meeskonnatöö oskus, st oskus koos töötada inimestega, kes ei pruugi alati aru saada sinu töö meetoditest.“

3.2.7 Pealehakkamine

Juhtumikorraldaja II töös on oluline, et töötajal oleksid head korralduslikud oskused, mis oleksid abiks algatamisel, tegutsemisel, töötamisel jne.

Enim kasutati juhtumikorraldaja II kirjeldamiseks järgnevaid sõnu: organiseerimisvõime (3 vastanut), kohusetundlik (3 vastanut), vastutustundlik (3 vastanut), otsustusvõime (kaks vastanut), täpsus (2 vastanut), pealehakkamine, algatusvõime, loovus, oskus aega planeerida, konkreetsus ja kiire taip. Kuigi paljud nendest omadustest tunduvad üsna erinevad, näitavad need nimetatud omadussõnad ühe töötaja kirjeldamisel, et selles töös on vaja ise algatada, organiseerida ja tegutseda. Näiteks on seda vaja võrgustikutöös:

„...Võrgustikuga koostöö (loomine, koordineerimine, osalemine)....“

Tsitaadist võib oletada, et juhtumikorraldajad II on sageli võrgustikutöö algataja ja koordineerija rollis.

Praegu tunnevad juhtumikorraldajad, et liiga suur osa vastutusest ja otsustamisest on nende õlul:

„Ülesanded peaksid olema jaotatud spetsialistide vahel. Ei tohiks panna kogu vastutust ja otsustamist teenuste osas juhtumikorraldajate peale.“

Võib eeldada, et vastaja mõtleb teenustest rääkides Eesti Töötukassa pakutavaid tööturuteenuseid. Ka mujal küsitluses on nad maininud, et neile on seatud teenustele suunamise

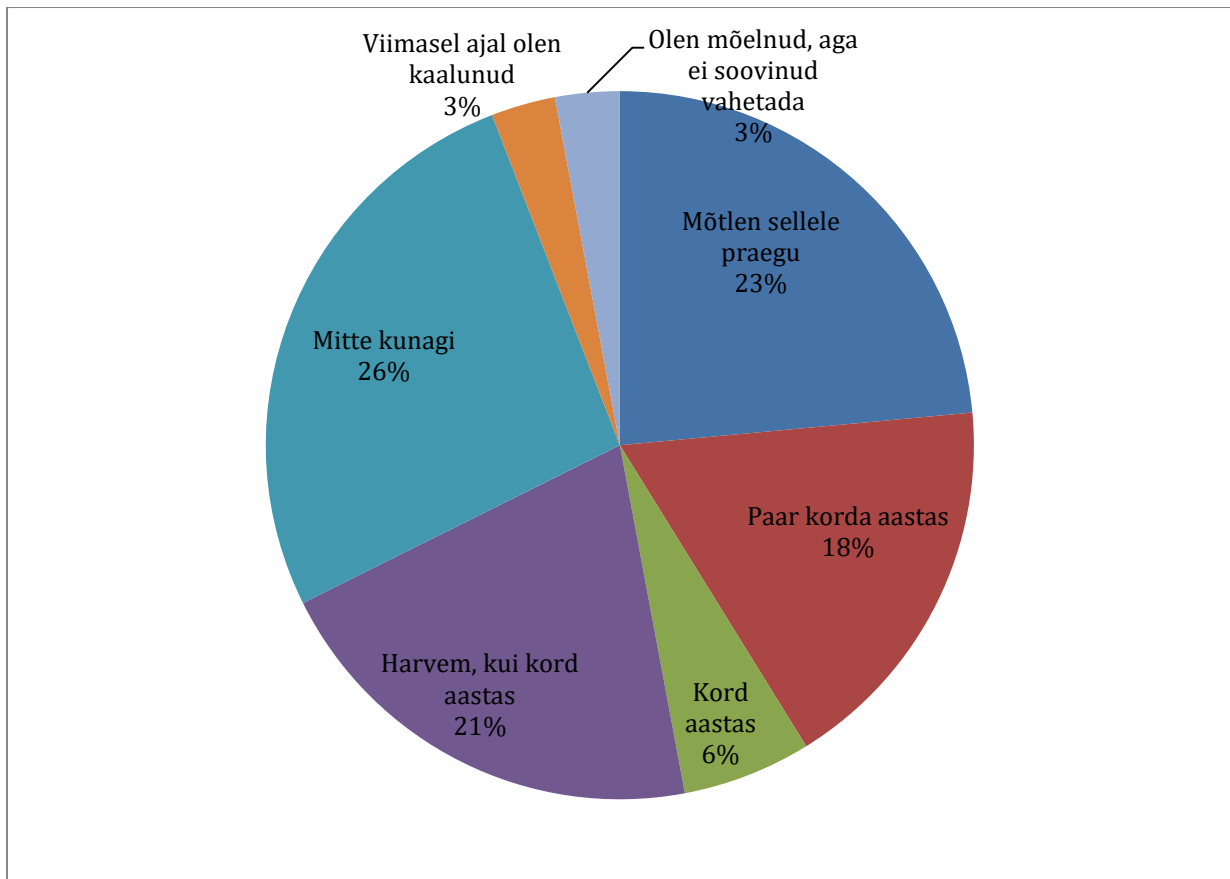
eesmärgid, mis mingi perioodi jooksul peaksid täituma. Küllap tunnevad nad hetkel, et õige juhtumikorraldaja II peab olema kohuse- ja vastutustundlik, konkreetne ja täis pealehakkamist, et saada need eesmärgid täidetud.

3.3 Juhtumikorraldaja II töö mõju vaimsele tervisele

Tõsiasi, et juhtumikorraldaja II töö mõjub negatiivselt töötajate vaimsele tervisele tuleb korduvalt välja töötajate antud vastuseid lugedes ja analüüsides. Ligi $\frac{3}{4}$ vastanutest vastas küsimusele, kas tunnete, et teie töö (s.h ülesanded, sisu, keskkond, kliendid jms) ohustab teie vaimset tervist ja heaolu, jaatavalt. Sealjuures tuleb tähelepanu pöörata faktile, et töötatud aeg ei mõjuta eriliselt seda, millisena tajuvad juhtumikorraldajad oma töö mõju nende vaimsele tervisele. Alla aasta töötanutest 75% tunnevad sellist negatiivset mõju, samas, kui 78,9% üle kahe aasta töötanutest tajub sama asja. Seega saab kindlalt väita, et juhtumikorraldaja töö Eesti Töötukassas ohustab töötajate vaimset tervist ning seda tajutakse juba esimesel tööaastal.

Küsimustikus oli esitatud mitme etteantud valikvastusega küsimus, et teada saada, kui sageli tajub keskmine juhtumikorraldaja ohtu oma vaimsele tervisele. Olemasolevad vastusevariandid sisestasin üldistatult käesoleva töö teooriaosas kirjutatu põhjal ning vastajatel oli ka võimalus vastusevariante juurde kirjutada, kui olemasolevad valikud ei ole sobivad. Sellele küsimusele vastas 67,7% juhtumikorraldajatest II, et nad tajuvad seda vähemalt kord kuus. Sealjuures 17,7% tajuvad seda kas iga päev või paar korda nädalas. Samas tajuvad juhtumikorraldajad oma kolleegide puhul seda ohtu sagedamini. 85,2% vastanutest tajub, et tehtav töö mõjutab nende kolleegide vaimset tervist vähemalt kord kuus.

Väga hästi illustreerib probleemi tõsidust fakt, et lausa 23% vastanutest mõtles küsitlusele vastamise ajal töökoha vahetamise peale just tööstressi tõttu (v.t Joonis 2). Üks vastanu lisab, et on sellele viimasel ajal mõelnud. 18% vastanutest mõtleb sellele paar korda aastas. Tegemist on suure osakaaluga, mis näitab, kui palju mõjutab tööstress ja vaimsed probleemid töökohal juhtumikorraldajate II igapäevaelu.



Joonis 2. Soov töökohta vahetada juhtumikorraldaja II ametikohal oleva stressi ja pinge tõttu.

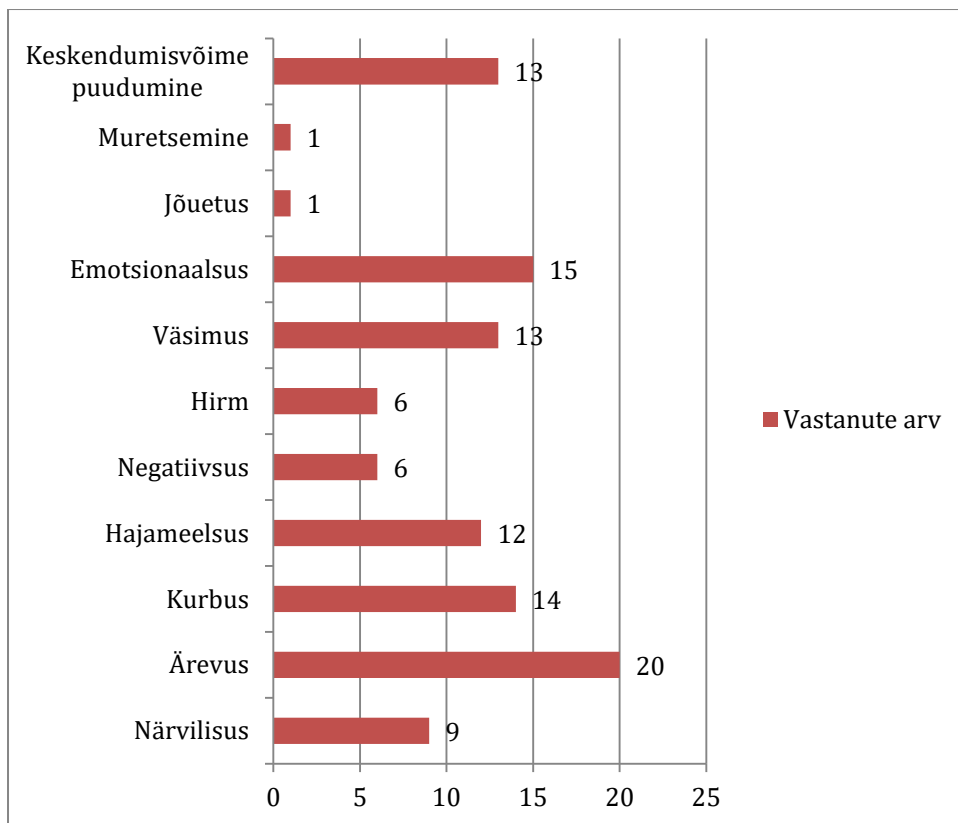
Ka vastustest tuli välja, et töölt eemal olek on töötajate jaoks ainus lahendus vaimsete probleemide ennetamiseks:

„Mina näen ainsana vahepealset eemalolekut, nt vanemapuhkusel vms. Seda nii emade kui ka isade puhul. Eemalolek aitab ja paneb unustama probleeme. Pean sagedamini kasutama supervisiooni ja pöörduma sinna ka pisemate probleemidega.“

Seega saab öelda, et juhtumikorraldaja II töö on viinud paljud töötajad sellisesse seisu, kus nad kaaluvad nendel samadel põhjustel töölt lahkumist või eemal olekut. Nad ei näe, et neid probleeme saaks lahendada või ennetada kuidagi muud moodi, kui vaid töölt lahkumisega.

3.3.1 Mõju käitumisele

Töö iseloom ja sellega kaasnevad probleemid toovad kaasa kõige sagedamini ärevuse, emotsionaalsuse, kurbuse, väsimuse, keskendumisvõime puudumise jms (v.t Joonis 3).



Joonis 3. Töö mõju töötajale - milles väljendub negatiivne mõju töötaja vaimsele tervisele?

Juhtumikorraldajad toovad näiteid oma käitumisest, kus nad mõistavad ja tajuvad, et nende vaimne tervis on Eesti Töötukassas töötades ohus. Üheks näiteks on sagedasem haigestumine ning seega ka töölt puudumine. Teise näitena tuuakse suurt väsimust:

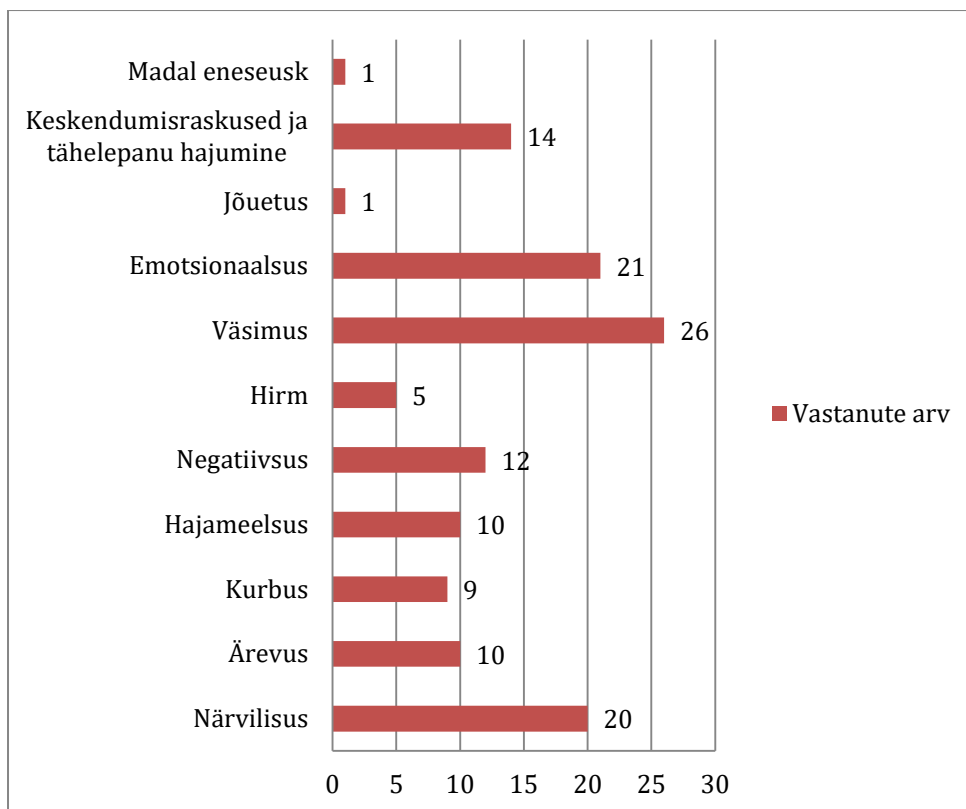
„Vahel on endal tunne, et mõni klient on vaimselt väga raske ja see mõjutab ka mind tublisti - peale tööpäeva lähengi koheselt magama. Või väsimus tekitab peavalu, mis ei allu valuvaigistile. Nii on ka kolleegidel.“

Sagenenud haigestumine ja peavalud on üheks tähtsaimaks märgiks vaimse tervise probleemidest (Vaimne tervis töökohal..., 2015). See tõestab, et juhtumikorraldaja II töös on ohud tervisele olemas.

Tööst tekkinud peavalu, mis ei allu valuvaigistitele viitab tõenäoliselt ka sellest tulenevatele keskendumisraskustele, hajameelsusele, emotsionaalsusele. Kui töötaja on sunnitud pärast tööpäeva magama heitma, võib tekkida olukord, kus inimese suure osa elust ja päevast moodustabki töö. Samas, nagu varem mainitud, peab Zastrow (2010: 428) oluliseks stressi vältimise osaks töö vaheldumise vaba ajaga. Kui aga väsimuse tõttu ei ole inimene suuteline

kasutama oma vaba aega selleks ette nähtud eesmärgil, nt tegeleda oma meelistegevustega, mõtteid eemale viia vms, on kindlasti töötaja vaimne tervis ohus.

Juhtumikorraldajad tajuvad muutusi ka oma kolleegide käitumises. Samamoodi nagu pidid juhtumikorraldajad hindama töö mõju oma käitumisele (vt. Joonis 3.), pidid nad seda hindama ka oma kolleegide puhul. Küsimus oli esitatud samuti etteantud valikvastustega, kuid võimalusega lisada vastusevariante. Selgus, et kolleegide käitumises tajuvad juhtumikorraldajad tavapärasest rohkem väsimust, närvilisust, negatiivsust ja emotsionaalsust kui enda käitumises (v.t Joonis 4).



Joonis 4. Töö mõju kolleegidele - milles väljendub negatiivne mõju kolleegide vaimsele tervisele?

Juhtumikorraldajad II toovad näiteid olukordadest, kus nad on tajunud, et kolleegide vaimne tervis nõuab tähelepanu:

„Koosolekul nutmine, närviline teiste kolleegidega“

„Kui kolleeg jääb tihti haiguslehele. Kui kolleeg tuleb talle kindlalt teadaoleva teema puhul ikka abi küsima. On seltkonnas vaiksem ja ei räägi. Ärritub teema peale, mis varem oli normaalne.“

Siinkohal illustreerivad näited olukordi, kus juhtumikorraldajad tajuvad kolleegide puhul joonisel (v.t Joonis 4.) nimetatud närvilisust, ärevust ja emotsionaalsust. Mõlemad näited tõestavad, et see kõik võib mõjuda negatiivselt ka kolleegide omavahelistele suhetele – närvilisus ja ärrituvus kolleegide peale, eemalhoidlikkus jms. Mainiti ära ka kolleegide sagedased haiguslehed. Nagu välja toodud, on suurenenud haiguslehtede ja –päevade arv (s.h ka lühiajalised haigusperioodid), muutunud tavakäitumine ja muutused tundeelus (ärritumine, emotsionaalsus, närvilisus vms) näitajad, mis tõestavad juhile, et tema töötajate vaimne tervis vajab suurenenud tähelepanu (Vaimne tervis töökohal..., 2015). Kõikide nende näitajate olemasolu on ka eelpoolsetes tsitaatides tõestatud.

Näitena tuuakse ka suhtumiste ja hoiakute muutumist klientidesse:

„Kui kolleeg räägib juhtumiarutelul, et ta ei saa aru, kuidas kolleeg tema kliendilt mingi infokillu kätte sai, mida ta on pikka aega üritanud kätte saada. Kindlasti stereotüüpsed, eelarvamuslikud suhtumised, hoiakud klientidesse, kui ei nähta enam konkreetse kliendi lugu, vaid üldistatakse stiilis "nemad ei hakka kunagi" jms. Halvustav suhtumine kolleegide uuendusmeelsusesse, skepsis muutuste osas. Konfliktisus ja selle allikate tõstmine endast väljapoole.“

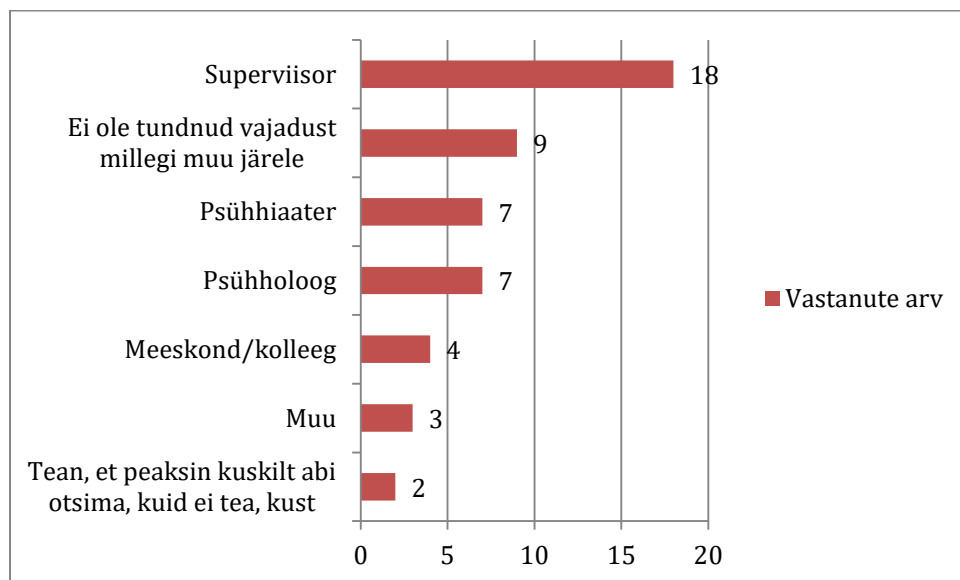
Vastaja kasutab sõna „enam“, viidates sellega, et varem on kolleeg oma suhtumise ja hoiakute poolest olnud kliendisõbralik, empaatiavõimeline, inimlik jms, kuid nüüd, aja möödudes, on see muutunud. Tekkinud on negatiivsed hoiakud, kadunud on usk inimestesse, mida eespool (v.t peatükk 3.2) nimetati väga olulise juhtumikorraldaja II omadusena. Vähenenud kliendisõbralikkus ja halvem teenindus on samuti märk tekkivatest töötajate vaimsetest probleemidest (Vaimne tervis töökohal..., 2015).

Taaskord on ära toodud ka halvenenud suhted kolleegide vahel. Töötajatel ei kao usk mitte üksnes klientidesse, vaid ka kolleegidesse, nende ideedesse, ja oma tööandjasse laiemalt jms. See võib kaasa tuua suuri konflikte ja probleemi laienemise üksikisikust kaugemalegi.

3.3.2. Abi otsimine

Selleks, et tööst tingitud stressi ja pingega paremini toime tulla, tunnistavad juhtumikorraldajad, et nad on pidanud pöörduma erinevate spetsialistide poole (v.t Joonis 5.). Küsitud oli vaid tööst tingitud stressiga toimetulekuks külastatud spetsialistide kohta. Selgus, et 34st vastanust üle poole (52,9%) on pöördunud tööandja poolt pakutava superviisori juurde. Samas on 20,6% vastanutest pöördunud nii psühhiaatri kui ka psühholoogi juurde. Lisaks vastas üks töötaja, et hetkel kaalub ta töö tõttu psühhiaatri juurde minemist, kuigi seni ta seda teinud ei ole. Arvestades, et juhtumikorraldaja II ametikoht loodi alles 2015.aastal, mistõttu ei ole enamus sellel kohal töötanud just kuigi pikalt, on märkimisväärne, et nii paljud on juba pidanud tööolava pinget tõttu otsima abi spetsialistidelt nagu psühholoog ja psühhiaater.

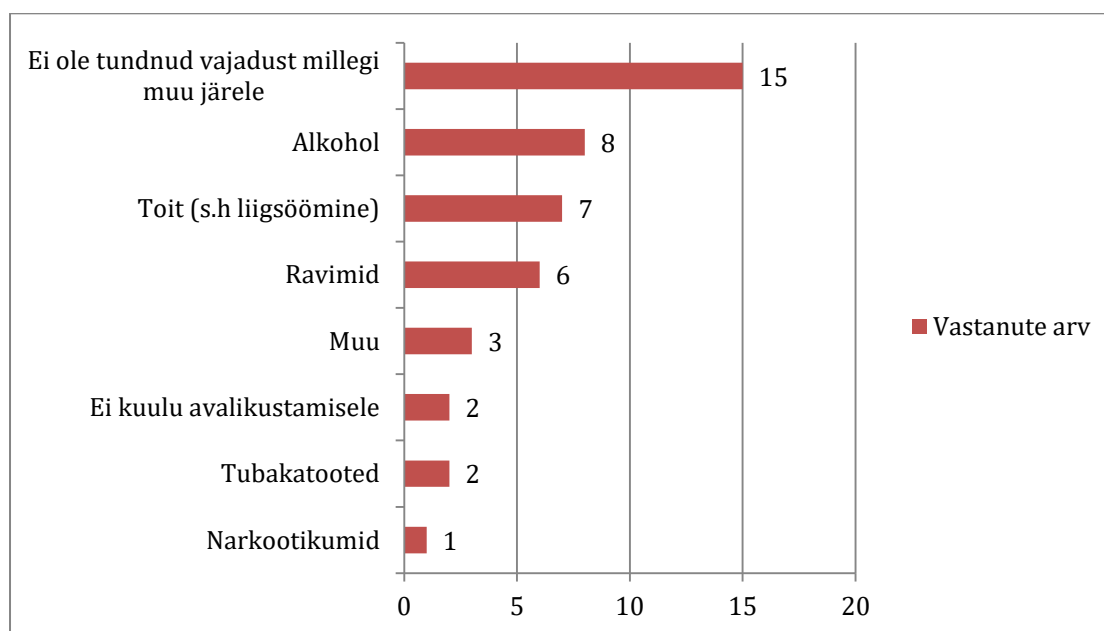
9 inimest (26,5% vastanutest) ei ole tundnud vajadust kellegi poole pöörduda. Lisaks mainisid 4 inimest, et nad ei ole küll külastanud spetsialiste, kes tegelevad vaimse tervise hoidmisega või selle taastamisega, on nad tundnud vajadust rääkida oma murest kollegi või meeskonnaga ja tunnevad, et see on aidanud. Veel töid vastanud esile erinevatest ametitest homoöpaati ja ravitsejat ning ka iseendaga töötamist, et olukorraga paremini toime tulla.



Joonis 5. Tööstressi ja –pingega toimetulekuks kasutatavad spetsialistid.

Lisaks spetsialistide poole pöördumisele on juhtumikorraldajad II pidanud otsima tuge ka erinevatest ainetest (v.t Joonis 6.). Vaid alla poole kõikidest vastanutest (44,1%) ütlesid, et nad ei ole kordagi tundnud vajadust mõnest ainetest abi otsida. 8 töötajat on tarvitanud alkoholi, 2 tubakatooteid ja 1 narkootikume. Kaks inimest ei avalikusta, kas ja mida nad tarvitanud on.

Kuna tegemist oli anonüümse küsitlusega, siis tekitab see küsimusi, miks nad seda ei avalikusta. 7 juhtumikorraldajat on leidnud tuge ja lohutust söögist ja 6 ravimitest. Peale nimetatud ainete, toodi veel esile taimeteed, und ja väljapuhkamist ning rahusteid.



Joonis 6. Tööstressi ja -pingega toimetulekuks tarvitavad ained.

Nähes, kui suur osa töötajatest on pidanud tööst tingituna pöörduma erinevate spetsialistide ja ka rohkem ja vähem kahjulike ainete poole pöörduma, saab kindlalt väita, et juhtumikorraldaja II töö on stressirohke ning ohustab töötajate vaimset tervist.

3.3.3 Klienditöö

Enim töid juhtumikorraldajad välja klientide teenindamisega kaasnevaid raskusi. Täpsemalt toodi seda esile 40 erineval korral (siinkohal peab meelde tuletama, et vastanuid oli kokku 34). Need raskused on seotud klientide vastumeelsusega, madala motivatsiooniga, agressiivsusega, raskete lugude ja juhtumitega, mida kliendid räägivad oma konsultandile jms.

Küsitluse vastutest selgub, et kliendid on sageli juba Eesti Töötukassasse tulles negatiivselt meelestatud, esineb ärrituvust, ähvardamist, verbaalset vägivalda, ettearvamatut käitumist jms. Tõenäoliselt tuleb see kõik klientide vastumeelsusest:

„...klientide negatiivne hoiak seaduste uuendustele, tööle suundumisele, apaatsus.“

Nagu varem mainitud, on paljud juhtumikorraldaja II klientidest pärast töövõimereformi n-ö sundkliendid, s.t kliendil ei ole muud valikut, kui registreerida end töötuna, käia aktiivselt

pöördumistel, osaleda teenustel jms, et saada töövõimetoetust. Seaduste uuendamise all mõtlebki vastaja tõenäoliselt seda reformi ning kõike, mis kliendile sellega kaasnes. Paraku kaasneb sellega juhtumikorraldajale ka suur stress:

„Tihti on kliendid negatiivselt meelestatud ja elavad selle nõustaja peale välja.“

Nõustajate peal elatakse välja ka kõik teised emotsioonid – nt ärrituvus. Paraku ei piirdu ärrituvus sageli vaid sellega. On ka kliente, kes kalduvad agressiivsuse poole:

„Väga palju erinevaid: alates psüühiliselt haigetest ja ohtlikke inimestest lõpetades töö- ja infoküllusega.“

„Kui klient oma tervisest tulenevatel põhjustel on agressiivne nt lubab kõik segi peksta ja maha lüüa, siis see tekitab veidi ärevust.“

Siinkohal on oluline märkida, et juhtumikorraldajad mõistavad, et sageli tulevad klientide äärmuslikud emotsioonid, ka agressiivsus, tervisest (s.h psühholoogilistel põhjustel). Tervisest tulenevat põhjust mainitakse mõlemas eelpool toodud tsitaadis. Samas selgub esimesest tsitaadist, et juhtumikorraldaja tajub oma kliente ka ohtlikuna. Sellest hoolimata on teises tsitaadis kasutatud väga äreva olukorra kirjeldamiseks sõnakombinatsiooni „veidi ärevust“. Siinkohal saab vaid oletada, kas vastaja tõepoolest tajub klientidepoolset agressiivsust vaid veidi ärevust tekitavana või ütles ta seda irooniliselt, mõeldes tegelikult, et selline olukord tekitab temas suurt ärevust.

Nagu varem välja toodud, võivad sotsiaaltöötajad ja ka teised inimestega töötavad spetsialistid, kogeda agressiivset käitumist töökohal, mida saab nimetada töökeskkonna faktoriks, mis suurendab tõenäosust töökohal läbi põleda (Benson ja Brooks, 2008, Hensel, Lunksy ja Dewa, 2014: 404 kaudu). Ja kuna agressiivset, ähvardavat ja ohtlikku käitumist toodi vastustes korduvalt esile, on see tõsine oht juhtumikorraldaja II töös.

Juhtumikorraldajad II töid korduvalt näiteid madala motivatsiooniga klientidest seotud situatsioonidest, kus nad enim tajuvad, et nende või nende kolleegide vaimne tervis on ohus. Ka sel hetkel tajuvad nad vaimse tervise probleemile viitavaid märke nagu väsimus, ärrituvus, hajameelsus jms. Töötajad tajuvad endal suurt vastutust klientide motiveerimises:

„...osade sundklientide (osalise töövõime klient, kes ei ole huvitatud töö otsimisest) puhul saab mõte otsa, kuidas neid motiveerida, kuidas neid edasi aidata.“

„Resistentsete klientide motiveerimisega üritamisega seotud temaatika. Kahtlused, mille eest mulle palka makstakse kuna ma ei saa alati oma tööd maksimaalselt hästi teha sõltuvalt resistentsetest klientidest.“

On aru saada, et juhtumikorraldajad tunnevad vastutust ning kohati süüdistavad ennast selles, et nad ei suuda oma vastumeelseid ja koostööd mitte tegevaid kliente motiveerida. Juhtumikorraldajad tunnistavad, et see aga mõjub nende energiatasemele, motiveeritusele ja sisemisele jõule:

„Motivatsioon kipub vahel kaduma endal ära, tunnen, et pole seda sisemist jõudu, et innustada oma kliente olema aktiivsed, sest nende mitteaktiivsus ja negatiivsus tihti röövib ka endalt väga palju energiat ära.“

Raskused töö juures kanduvad edasi ka koju ja isiklikku ellu:

„Enda puhul tajun siis kui mul on olnud mingi raske juhtum ning siis ma hakkan eraelus muutuma väga emotsionaalseks ning võtan kõike liiga tõsiselt. Kolleegide puhul tajun siis kui nad muutuvad emotsionaalseteks kui on mingi raske juhtum või on töökoormus väga suureks läinud.“

Raske juhtumi all võivad vastanud silmas pidada ka raskeid kliendilugusid. Raskeid lugusid tuuakse korduvalt vastustes esile:

„Töö pingelisus ja sisu võivad põhjustada ärevust või närvilisust. Kliendilood põhjustavad kurbust: väsinud ja muretsevad vanemad, kes räägivad oma laste lugusid; väga noored hindamisele tulnud, kel on suitsiidsed mõtted ja sügav depressioon.“

Seega ei piirdu raskused vaid negatiivsete või kohati isegi agressiivsete klientidega, kes on registreeritud töötud, vaid töötajatele mõjub emotsionaalselt raskelt ka nende klientide räägitavad lood, kes on tulnud koos juhtumikorraldajaga töövõime hindamise taotlust täitma. Juhtumikorraldaja ametijuhendis (i.a) toodud ülesannetest on näha, et valdava osa tööst moodustavadki ka töötuna registreeritud klientide teenindamine ja töövõime hindamise taotluste täitmine koos taotlejatega. Siinkohal on selgunud, et mõlemad nendest on töötajate jaoks stressirohked ja ohuallikad.

Viimane tsitaat näitab, et juhtumikorraldaja II jaoks on raske kuulda töövõime hindamise taotlust täites klientide keerulisi lugusid. Näitena tuuakse suitsiidsed ja depressiivsed mõtted,

mis toovad töötajate endi jaoks esile kurbuse, ärevuse ja närvilisuse. Probleemiks on ka töötajate mõningane liigne pühendumine oma töösse, kuid samas puudulikud oskused, kuidas tulla toime raskete lugudega:

„Kui lähed liiga kliendi loosse sisse ja ei oska ennast kaitsta.“

Emotsionaalselt raskelt mõjuvaid kliendilugusid tundub sageli esinevat või mõjuvad juba vähesed töötajate vaimsele tervisele viisil ja mahuks, mis paneb neid küsitluses seda korduvalt esile tooma. Selgub, et töötajatel ei ole oskusi ja teadmisi, kuidas selliste lugudega enda sees toime tulla. See tähendab, et juhtumikorraldajate toimetulek kõigega, mis nende tööga kaasneb, on kehv. Vilets toimetulek on märk töötajate vaimsetest probleemidest (Vaimne tervis töökohal..., 2015).

3.3.4 Töökorraldus

Mitmed vastajad toovad välja erinevaid probleeme töökorralduses. Stressitekitavaks faktoriks peetakse muuhulgas organisatsiooni poolt seatud nõudmisi:

„...Kuigi ühtepidi öeldakse meile, et me ei tee tööd numbrite pärast, siis ometigi oodatakse meilt pidevalt mingit arvulist tulemust (kui palju on teenustel, kui paljud on tööle läinud, mis plaan mul antud kliendiga on jne). Kuigi kliendiportfell pole nii suur kui ette nähtud, on töökoormus ikkagi suur!“

„ebaõiglus, pidev kontroll ja usaldamatus. suur töökoormus“

Töötajate jaoks on vastumeelne oma töö tegemine vastavalt tööandja seatud eesmärkidele. Vastanutele tundub, et tööandja näitab sellega välja omapoolset usaldamatust töötajate suhtes ning see on töötajate suhtes ebaõiglane. Üks vastaja nimetab neid nõudmisi isegi plaanimajanduseks. Täita üheaegselt neid seatud norme ja omada nii suurt kliendiportfelli ehk klientide arvu, on juhtumikorraldajate II jaoks suur stressiallikas ning võib mõjuda nende vaimsele tervisele.

See ühtib Hughes ja Wearing'i (2013) arvamusega, et sotsiaaltöötaja võib suures organisatsioonis töötades tajuda vastasseisu organisatsiooni lähenemiste ja oma identiteedi ja uskumuste vahel ning sellega kaasnevaid negatiivseid emotsioone. Seda vastasseisu kinnitavad mitmed juhtumikorraldajate antud vastused:

„Mulle ei sobi teatud "kasvatusmeetodid", mida meie peal kasutatakse. Eriti, kui mind survestatakse tegema midagi, millel ma ei näe mõtet. Pean ennast tagasi hoidma, et mitte välja öelda, mida ma asjast mõtlen...”

„Mulle ei meeldi surve (pole kunagi meeldinud) ning kui ma seda tunnen, siis on blokk ees ja ma ajan "sõrad" vastu. Ma teen asju oma moodi ja omas tempos üldise eesmärgi nimel.”

Nagu varemgi lühidalt mainitud, peavad vastanud suurt kliendi- ja töökoormust probleemiks ning tajuvad, et see mõjub halvasti nende vaimsele tervisele ja heaolule. Seda suurt kliendikoormust saadab liiga suur vastutus, kuid liiga vähe aega:

„Usaldamine, uskumine, piirangud, tööaja puudus, probleemid mis inimesi saadab igapäevaselt, kontroll juhtide poolt, töökoormus ja vastutus suur.”

Üks vastaja lisab, et peale suure kliendikoormuse, mida ta tööil tunneb, piirab töö oluliselt tema igapäevaelu, tegemisi ja edaspidiseid võimalusi. Töö võtab temalt kogu motivatsiooni ja jõu, et töövälisel ajal tegeleda enesetäiendamisega. Lisaks ei ole ta rahalisi võimalusi tegeleda enesetäiendamise või kasvõi puhkuse planeerimisega, millega ta viitab madalale palgale.

„...liiga suur kliendikoormus. Olen hirmul, et ei oska midagi muud enam teha ja enese täiendamiseks selle töö kõrvalt enam motivatsiooni, jõudu ning ka rahalisi võimalusi ei ole. Olen sundseisus, sest puhata tahaks ka ja see omakorda nõuab rahalisi ressursse. Puhkust planeerides pean arvestama kogu meeskonnaga, ma ei saa valida pere vajaduste järgi. Tööst on saanud minu elu suurim osa, mis dikteerib minu igapäevaelu.”

Öeldust saab eeldada, et vastajal puudub tasakaal töö, kodu ja enese vahel. See aga on suureks ohuks ja võib endaga kaasa tuua läbipõlemise. Jürisoo (2004) peab läbipõlemise ennetamisel oluliseks, et inimene leiaks tasakaalu töö, õppimise ja eraelu vahel, s.h peab aega leidma puhkuseks, perekonna ja hobide jaoks. Oluline on leida tegevusi, mis ei ole igapäeva rutiini osa, et anda uut motivatsiooni ja energiat tegeleda töö ja õppimisega. Parimat rahulolu toob autori sõnul enese arendamine nii vaimselt kui ka füüsiliselt.

Erinevate osakondade juhtumikorraldajad II tunnevad ettevõttesiseseid pingeid juhatuse ja keskkontori tasemel, vahel ka oma kolleegidega:

„Ebapiisav tähelepanu juhatuse poolt, mõnikord tööalased arusaamatused teiste kolleegidega, kes ei tee klienditööd nõ teoreetikutega...”

„Kui ei ole leida lahendust või koostööpartnerit vms klienditöö edasiminekuks, suhtlemine keskkontori töötajatega nt abivahendi teemadel.“

Täpsemalt ei selgu, millist tähelepanu vastaja ootab juhatusele või millised probleemid on keskkontori töötajatega suhtlemisel, kuid need näited tõid vastanud küsimusele, kus palusin neil selgitada, millistes olukordades tajuvad või on tajunud enim vaimse tervise probleemile viitavaid märke. Seega väärrib see asutuse tähelepanu.

Eriti väärrib see kõik tööandja ja kogu asutuse tähelepanu, sest tööandja tegevuse tõttu näevad töötajad ainsa lahendusena töölt lahkumist:

„Meil on supervisiooni võimalus, aga kui pinged tulevad töökeskkonnast (tööandja ootustest ja nõudmistest), siis tundub, et siin lõpuks ei aita muu kui töökoha vahetus...“

Suurimaks ajendiks töölt lahkumisel peab töötaja just tööandja poolseid liiga kõrgeid ootuseid ja nõudmiseid. Ta leiab, et nende vastu ei saa ka supervisiooniga, sest need pinged töökeskkonnast tänu sellele ei kao. See pole pikaajaline lahendus. Ainsa pikaajalise lahendusena näeb ta vaid töölt lahkumist. See näitab, kui tõsine olukord tõepoolest on.

3.3.5 Tööandja tugi vaimse tervise hoidmisel

Juhtumikorraldajad näevad, et praegusel hetkel tööandja juba töötab selle nimel, et töötajate vaimset tervist hoida. Vastuseid analüüsides selgus, et Eesti Töötukassa poolt on tehtud mitmeid samme, mis seda teha aitavad.

Kõige rohkem tõid juhtumikorraldajad esile tööandja poolt pakutavat supervisiooni võimalust. Seda lausa 15 erineva vastaja poolt (44,1% vastanutest). Rõhutati, et supervisioonis saab käia tasuta ja oma tööajast:

„On supervisiooni võimalus ja saab käia tööpäeva sees nõustamisel (sh psühholoogi juures).“

Töötajad väärtustavad, et tööandja lubab tööajast käia supervisioonis, mille kulud katab tööandja. Samas on märkimisväärne, et tööandja lubab osaleda nõustamisteenustel tööajast. Võib eeldada, et tööandja tajub, et see, mis töötajat nõustamisesse sunnib minema, võib tulla täielikult või osaliselt ka tööst, ning seetõttu võimaldab ka vabamat graafikut.

Kuigi võimalust käia supervisioonis toodi korduvalt esile, tuli välja ka supervisiooni varjupool:

„Olemas superviisor, aga seda siis, kui sa tahad. Sellest väga ei räägita...“

Superviisori külastamise võimalus on olemas ja fakt, et paljud seda välja toovad, näitab, et selle teadlikkus on olemas. Samas tunnistab üks juhtumikorraldaja II, et teemast väga ei räägita. Tõenäoliselt erineb see osakonnati, kuid sellele tuleks rohkem tähelepanu pöörata.

Teise probleemina tuuakse välja tihedat kalendrit, mis on kliente täis planeeritud: „*Supervisioon, kus saan käia kohe, kui vajadust tunnen. Muidugi ei luba mu töö olemus kohe kiirelt sinna minna, sest umbes üks kuu on mu graafik ette planeeritud (mis ajaks võib olla juba teema unustatud või mitte päevakohane).*“

Täis planeeritud kalender ei luba juhtumikorraldajal kohest abi otsida ja seda saada, kui on tekkinud töökeskkonnas probleem, mis võib teda vaimselt mõjutada. Juhtumikorraldaja selgitab, et selleks ajaks, kui tal tekib võimalus supervisiooni minna, võib ta mure olla juba unustatud või mitte päevakohane. Tekib küsimus, kas tõesti aja möödudes saab juhtumikorraldaja ise edukalt oma probleemiga hakkama või tunneb ta, et kuuaega vana juhtumiga ei sobi enam sinna minna.

Vaimset tervist hoidvate tegevustena tuuakse veel peale supervisiooni välja tööandja poolt võimaldatud kaugtöö tegemise võimalus, spordi- ja massaaži kompensatsioon, toetava meeskonna ja otsese juhi olemasolu. Töökeskkonnasisest toetust peetakse eriti oluliseks:

„...on võimaldanud toetava juhtimise ja meeskonna.“

See vastus näitab, et juhtumikorraldajad tajuvad, et toetava meeskonna olemasolu on suuresti tööandja panus, mitte juhuslik toetavate inimeste sattumine ühte kollektiivi vms. Juhtumikorraldajad väärtustavad, et tööandja on meeskonda moodustades olnud tähelepanelik ning võtnud tööle töötajad, kes moodustaksid hea meeskonna:

„...*Kaudselt ka kindlasti see, et on tööle võetud valdavalt just sellised inimesed, kes omavahel nõ sobivad ja kellega on koos hea...*“

Seega tunnevad juhtumikorraldajad, et tööandja on kollektiivi moodustanud teadlikult just meeskonna vajadusi silmas pidades. Mitmed vastanutest toovad esile, kui suurt rolli mängib kollektiiv nende vaimse tervise hoidmisel:

„*hooliv suhtumine kolleegidesse, märkamine, teineteise toetamine.*“

Toetava meeskonna kokkupanek on kindlasti suur töö, kuid töötajad on selle eest tänulikud. Teineteist toetav, märkav, tunnustav jms meeskond on oluline, sest inimesed, kes omavahel

sobivad, ning kes moodustavad hea töötava kollektiivi, tulevad kindlasti ka stressi ja pingega paremini koos toime.

Toetava meeskonna ja juhtide olulisust juhtumikorraldajate vaimse tervise hoidmisel kirjeldab 10 vastanut (29,4% vastanutest). Sellest saab järeldada, kuivõrd oluline see töötajate jaoks on. Üks juhtumikorraldaja II kirjeldab, kuidas vahetu juht neid igapäevaselt toetab:

„Kuulab meid, mõistab muresid, proovib aidata, lahendust leida...”

Vastanu ei täpsusta, kas kirjeldab otsest juhti, juhtkonda või kedagi teist. Sellest hoolimata saab öelda, et tööandja positiivne suhtumine oma töötajatesse aitab nende vaimset tervist hoida. Veel tuli vastustest välja, et juhtumikorraldajad II leiavad, et nende ja otseste juhtidevahel toimuvad individuaalsed vestlused, positiivne tagasiside ja juhi sõbralik ja mõistlik suhtumine on see, mis tööandja poolt nende vaimse tervise hoidmiseks tehtud on.

Samas toob üks vastanu esile vastupidise aspekti, kus tööandja tegevus mitte ei aita vaimset tervist hoida, vaid pigem kahjustab seda:

„...Mul on tunne, et juhtkond ei tea, millega me tegelikult tegeleme. Iga teenuse eest vastutav ootab oma teenuse raames maksimumi, kuid keegi ei arvesta, kui palju erinevaid väiksemaid lisategevusi on vaja teha. Seda kõike, mida väikeste üksuste kaupa JK teeb, on võimatu minutite ja sekunditega mõõta või planeerida. /.../ Vahel ma mõtlen, et laske ometi mul tööd teha ja jätke mind rahule oma erinevate siia-sinna tõmblemist vajavate kohustustega. Usaldage ometi oma töötajat - JK-d on oma loomult väga kohusetundlikud ja töökad. Sellised on siia tööle läbi väga tiheda sõela valitud. Juhtumipõhine töö vajab ka mõtlemiseks aega, aga seda aega ei ole kunagi. Ajasurve/ajapuudus tekitab stressi ja süvendab tunnet, et ma ei saa oma tööga hakkama, kuigi tegelikult see nii ei ole.”

Siinkohal tuleb esile töötaja ja juhtkonna vaheline barjäär ja kommunikatsiooniprobleemid. On aru saada, et juhtumikorraldaja tajub, et temalt nõutakse mitmes valdkonnas liiga palju. Suurte nõudmistega kaasneb palju lisatööd, mis tekitab stressi. Stressi ja pinget tekitab veelgi enam aga tööandjapoolne kontroll. Siinkohal juhtumikorraldaja poolt mainitud mingite tööprotsesside mõõtmine ajas. Vastanu tunneb, et liigne kontroll näitab välja, et töötajaid ei usaldata. See omakorda tekitab kahtlusi oma võimetes ning segab töö tegemist. Siinkohal peaks tööandja üle vaatama, milliseid signaale ta oma tegevusega (aja mõõtmine, kontroll jms) töötajatele saadab.

Nagu öeldud, on töötajatel võimalus käia tööajast supervisioonis ja muudel nõustamisteenustel, mis on töötajatele väga väärtuslik ja kasulik. Samas on oluline välja tuua, et töötajad tajuvad, et tööandjapoolne igapäevane toetamine töökohal ei ole tasemel, mida nad ootavad ja vajavad (v.t peatükk 3.3.4). Igapäevane toetamine, positiivse ja toetava töökeskkonna ja usalduse loomine on tööandja, mitte superviisori teha. Seetõttu on oluline alustada vaimse tervise hoidmist kohe töökohal.

3.4 Juhtumikorraldajate II soovitused Eesti Töötukassale

Vastanud tegid väga palju muudatusettepanekuid ning need võib laias laastus jagada viieks: muudatused praeguses töökorralduses, töötajate vaba aja korralduses, vaimse tervise edendamise süsteemis, palgas ja juhtide tegevuses.

3.4.1 Töökorraldus

Kõige tähtsamaks pidasid juhtumikorraldajad just muudatusi töökorralduses. Kodeerimise käigus selgus, et just selle teema kohta anti kõige enam tagasisidet.

Probleemiks on suur töökoormus. Maslach ja Leiter (2007) on suure töökoormuse kohta öelnud, et see takistab töötajatel saavutada neile tööandja poolt seatud tööalaseid eesmärke. Kui töökoormus on suur pikka aega, puudub töötajatel võimalus puhata, taastuda ja oma tasakaal saavutada. Väiksem töökoormus laseb aga töötajatel oma olemasolevaid oskuseid kasutada ja neid isegi täiendada, olles aktiivsemad ja saavutades neile seatud eesmärgid kergemalt (Maslach ja Leiter, 2007).

Suure töökoormuse lahenduseks pakuvad juhtumikorraldajad, et tuleks palgata juurde rohkem juhtumikorraldajaid II. Neid tuleks palgata nii palju, et kliendiportfellis oleks maksimaalselt 50 klienti. Sellist kliendiportfelli suurust mainiti korduvalt.

„Töökoormused vajavad teise nurga alt üle vaatamist. JK töö ei ole ainult klienditeenindus (otsekontakt kliendiga) ja töövõime hindamine. Eriti raske on tööle tulla pärast puhkust, haigust või kui olen paar päeva koolitusel olnud. Pärast seda kulub mitu päeva (ka üle tööaja töötamist, kodus materjalide läbitöötamist), et rea peale jõuda. Minu arvates on 50 klienti JK portfellis paras. Mida suurem number üle 50, seda raskem on leida aega kvaliteetseks tööks, võrgustikutööks ja enese arenguga tegelemiseks. Pean oluliseks, et numbrite taga nähakse ka inimest, sest töövõimereformiga seoses töötukassasse liikunud inimeste lood ei ole lihtsalt must-valged. See töö nõuab juhtumipõhist tööd selle mõiste kõige laiemas mõttes.“

Juhtumikorraldaja ametijuhendis (vt Lisa 2) on samuti välja toodud, et töötajatelt oodatakse võrgustikutöö tegemist. Samas toob siinkohal vastaja välja, et seda on raske kvaliteetselt teha, kui klientide arv on suur. Selline vastuolu ootuste ja reaalsuse vahel võib tekitada stressi ja mõjuda töötajate vaimsele tervisele.

Lisaks toob vastanu välja, et suure kliendiarvu korral on raske tegeleda enesearenguga. Siinkohal peab ta eeldatavasti silmas muuhulgas ka tööalaseid koolitusi, mis on kohustuslikud. Samas, nagu Zastrow (2010) välja toob, on iga sotsiaaltöötaja töös oluline vaheldus - nt tööülesannetes, kus igapäevatöö vaheldub mõne koolitus- või enesearengupäevaga, et vältida stressi. Kui suur kliendiarv seda piirab ning mitmed töötajad seda tajuvad, tuleks probleemiga tegeleda.

Ühe vastanu soovitus oli hoida töökoormust vastavuses tööintensiivsusega, rõhutades, et juhtumikorraldaja II töökoormuse normid on liiga suured. Sellest võib järeldada, et juhtumikorraldajad II tunnevad, et nende töö on võrreldes teiste kolleegidega intensiivsem, mistõttu tuleks nende töökoormusi vaadata üle teistsuguse pilguga. Tuuakse välja ka, et töökoormus peaks olema läbimõeldud ja läbipaistev. Seega soovivad juhtumikorraldajad mõista, mille põhjal on tehtud otsused praeguste töökoormuste kasuks. Ka Maslach ja Leiter (2007) rõhutasid, et läbipõlemist suurendab see, kui töötajad ei saa langetada ise nende tööd puudutavaid otsuseid või selles osaleda.

Lisaks häirib juhtumikorraldajaid nende töökorralduses ka praegune süsteem puhkepauside võtmises ning nad tunnevad suuremat vajadust aeg maha võtta, kolleegidega suhelda vms:

„Kalendri planeerimine nii, et saaks pausi teha. Praegu, v.a lõuna, pauside ajad on väga piiratud. Peaks olema rohkem võimalusi kolleegidega suhelda, kord nädalas on vähe (mõtlen juhtumikoosolekul). N.ö ventileerimine on väga vajalik, et oma töömõtteid lahustada. Keskkond ka, kui tool ja laud on mugav, kui lill on laua peal, kui saad akna lahti teha - kõik see on vajalik...“

„Tööandja peaks rohkem seisma hea selle eest, et töötajad saaksid ettenähtud pause võtta ..., puhkerumid, kus saab omaette rahulikult mediteerida, võimelda vms - ruum ei tohi olla klaasist seintega.“

Seega tunnevad juhtumikorraldajad puudust võimalusest suhelda oma kolleegidega, kuid ka võimalusest olla vajadusel segamatult omaette. Kui töö on stressirohke ja võib mõjuda

negatiivselt vaimsele tervisele, on need kaks faktorit töökeskkonnas kindlasti vajalikud. Selgub, et klaasist seinad, mis praegu töötukassa büroodes sageli on, panevad töötajad end ebamugavalt tundma. See segab neil puhkehetkel end vabalt tundmast, võimlemast, mediteerimast. Ka puhketuba, kus käivad kõik töötajad, ei vasta ootustele. Juhtumikorraldajad soovivad ruumi, kus saab olla täiesti üksinda. Seega ei ole see tavaline puhketuba või kööginurk, vaid koht, kus saab olla oma mõtetega üksinda.

3.4.2 Vaba aeg

Teine valdkond, kus juhtumikorraldajad tundsid, et võiks muudatusi teha, on nende vabas ajas. Korduvalt räägiti tervisepäevadest – vabalt valitud ajal võetud tasustatud vaba päev, nt tervise taastamiseks vms (Tervisepäev, 2017):

„N-ö taastumispäevade võimaldamine vabalt valitud ajal (nt 6 p aastas)...“

„...aastas võiks olla lisavõimalus vabadeks päevadeks.“

Täna sel päeval ei ole tervisepäevad seadusega ettenähtud, vaid on tööandjate pakutav võimalus oma töötajatele nende motiveerimiseks (Tervisepäev, 2017). Tervisepäev, või taastumipäev, nagu üks vastanu eelpool seda nimetab, annaks juhtumikorraldajale võimaluse taastuda pärast ootamatult raskeks kujunenud tööpäeva. Nagu vastuseid analüüsides on selgunud, tekivad stressirohked olukorrad juhtumikorraldaja II töös ootamatult, nt agressiivsete klientide vms tõttu. Seega saaks kasutada tervisepäeva järgneval päeval olukorrast taastumiseks. Need, kes tervisepäevi ei võta, või see pole neile tööandja poolt võimaldatud, on sunnitud võtma hoopis töövõimetuslehe (ehk haiguslehe), et taastada nii füüsilist kui ka vaimset tervist. Samas võivad nad kiirelt tööle naasta või töövõimetuslehte üldse mitte võtta, sest sellega kaasneb ka rahaline kahju. Kui töötajad ei lase endal raskest olukorrast taastuda, on see oht vaimsele tervisele.

Teine võimalus, mille töötajad välja käivad, on spaakülastuse või muu stressimaandava tegevuse hüvitamine tööandja poolt 1-2 korda kuus:

„Meil võiks olla võimalus minna 1-2x kuus spaasse kas nii, et töötukassa kulul või maksab töötukassa pool kinni. Ma usun, et see motiveeriks paljusid, mõned ettevõtted teevad nii. Samuti paindlikum tööaeg aitaks ka sellele kaasa, et hoida vaimset tervist.“

Selgub, et hetkel ei kuulu spaakülastused Eesti Töötukassa spordikulude hüvitamise süsteemi alla ning asutus neid ei hüvita. Siinkohal annaks aga mõelda, kas on võimalik muudmoodi seda ideed ära kasutada – nt pakkuda kogu büroole ühel päeval kuus võimalust kõik koos minna

kinno, spaasse, ujuma vms. See ei läheks sel juhul spordikulude hüvitamise süsteemi alla, vaid pigem meeskonnapäeva alla, aitaks luua ühtsustunnet ja ühtlasi saada ka mõtted tööst eemale.

Peale isikliku vaba aja leiavad töötajad, et tööandja võiks võimaldada neile ka rohkem vaba aega töö juures:

„Nädalas oleks üks kliendivaba päev kus saaks tegelda infosüsteemiga, kliendiandmetega, paberitööga (arhiiv).“

See viitab suurele töökoormusele, kus erinevaid hallatavaid aspekte on liiga palju ning see käib üle jõu, mistõttu ajavad töötajad eraldi ühte päeva, kus saaks pühenduda ainult n-ö paberi- ja arvutitööle, ning ei pea vastu võtma kliente.

3.4.3 Juhtide töö

Selleks, et töötajate vaimset tervist paremini hoida, käivad juhtumikorraldajad välja mitmeid samme. Kõigepealt soovivad juhtumikorraldajad alustada oma juhatajate harimisest:

„Juhatajate tähelepanu tuleks pöörata töötajate vaimsele tervisele“

Järelkult tajuvad juhtumikorraldajad, et probleem nende vaimse tervisega on olemas, kuid nad tajuvad, et nende juhatajad ei saa probleemist aru. Seega saab probleem alguse juba kõrgemalt ning, kuna juhatajatel on suurem otsustusõigus, tuleks nende poolt vastu võtta otsuseid ja teha muudatusi, mis aitaks töötajate vaimset tervist rohkem hoida.

Esimene samm juhtide poolt peaks olema suhtumise muutmine oma alluvatesse:

„Vajame igal pool toetavat ja hoolivat töökeskkonda (Tartus on see olemas).“

„Mul on raske sellele küsimusele vastata, sest suure tõenäosusega on erinevused osakondade vahel. Kindlasti on väga oluline töötajatele anda rohkem positiivset tagasisidet. Viimasel ajal aga kahjuks räägitakse sellest, mida me ei tee hästi.“

„Otsene juht peaks süstima rohkem eneseusku ja tegelema meeskonnavaimu üleväl hoidmisega. Rohkem ühised sportlikke koosolekuid, nt jalutusköösolekud. Rohkem büroodest välja.“

Seega tunnevad juhtumikorraldaja hetkel, et nendeni ei jõua positiivne tagasiside nende tööle. Pidev negatiivse tagasiside kuulmine aga tekitab kindlasti lisastressi, mis kombineerituna

tööiseloomust tingitud stressiga võib kaasa tuua tõsiseid tagajärgi. Toetav töökeskkond on see, millest juhtumikorraldajad puudust tunnevad.

Lisaks on vaja tähelepanu pöörata meeskonna ühtsusele ja motiveerimisele. Nagu eelpool näitena toodud, tuuakse ühe võimaliku variandina välja sportlikud koosolekud, jalutuskäigud ja büroodest väljas olek. Ka sellised ettepanekud näitavad soovi murda igapäevarutiini, teha midagi muud peale tavapärase töö. Nagu Jürisoo (2004) välja tõi, on läbipõlemise vältimiseks oluline teha asju, mis on rutiinist väljas.

Teine asi, millele juhivad Eesti Töötukassas peavad tähelepanu pöörama juhtumikorraldajate sõnul, on see, mida ja mil viisil juhtumikorraldaja II töös kontrollida. Hetkel kurdavad juhtumikorraldajad liigse kontrolli üle. Näiteks toodi korduvalt esile erinevate numbrite ja näitajate kontrolli, mis mõjuvad neile liigselt suruvalt:

„Igasugused statistilised näitajad ja numbrite võrdlused tekitavad üleliigseid pingeid. Tegeleme inimestega, kes on erinevad oma füüsilises ja vaimse käitumises. Ei saa sundida klienti tegema seda, mida ta ei taha. Sellest pole lihtsalt mingit kasu.“

Sellest vastusest võib eeldada, et juhtumikorraldajat häirib, et ta peab täitma etteseadud norme, kuigi ta ei näe selleks enda klientide põhjal vajadust ning seega on kasutu klientide survestatamine lihtsalt normide täitmise eesmärgil. Üks vastaja toob sellise olukorra lahendusena välja juhtumikorraldajate kaasamise teenuste planeerimisel, et ka nemad saaksid oma sõna sekka öelda.

Ka mitmed teised töid välja, et nende tööd häirib liigne kontroll - teadmistekontroll ja individuaalsete tööotsimiskavade kontroll, mis tehakse koostöös kliendiga. Juhtumikorraldajad tunnevad end survestatuna:

„Mitte survestatada tegema seda, mida me teha ei saa ... Kui üks pool ütleb, et me ei tohi kliente survestatada ja kliendil peab olema võimalus valida, meie eesmärk on neid toetada ja leida neile sobivaid lahendusi, aidata ja jõustada kliendi ja teine pool ütleb, et klient peab tööle minema võimalikult kiiresti ja kui ta hetkel ei ole valmis tööd otsima, siis peab arvelt maha minema: siin on väga raske saavutada kuldset keskteed. Nõustamise süsteem on ühtlane, kuid nõustamise sisu rakendatakse erinevalt. Seda võiks ka ühtlaseks teha.“

Korduvalt käib läbi sõna „survestamine“ ja „sundimine“, mitte ainult selles tsitaadis, vaid ka mujal. Tsitaadist jääb kõlama, et juhtumikorraldajad tajuvad survet ülevalt poolt ning kohati nõutakse neilt omakorda klientide survestamist. Juhtumikorraldaja II tajub survet teha midagi, mis pole tema võimuses. Lisaks on juhtumikorraldajal raske orienteeruda enda töös ja seda teha, kui tunneb vastuolulisi käske. Siinkohal soovib ta nõustamise sisus selgust saada, viidates, et organisatsioonil on selge süsteem ja eesmärk, milline nõustamine olema peab, kuid eri osakonnad, bürood jms rakendab seda erinevalt, tekitades pingeid. Eesti Töötukassa peaks looma ühtse arusaama kõikidele juhtumikorraldaja II otsestele juhtidele, kes väljendaksid ootusi neile kõik ühtemoodi.

3.4.4 Töötasu

Töötasust rääkides läksid arvamused kaheks. 11,8% küsitlusele vastanutest tõid palka esile, kui faktorit, mis motiveerib neid juhtumikorraldaja II tööd tegema. Mainiti, et töötasu on kindel ja motiveeriv. Lisaks tõi üks vastanutest esile, et valdkonna keskmisega võrreldes on töötukassas palk hea:

„PALK, sotsiaalvaldkonnas sellist palka on raske leida.“

Sama palju vastanuid, ehk 11,8%, tõid aga palganumbrit esile just negatiivses valguses. Küsimusele, mis motiveerib teid tegema juhtumikorralduslikku tööd Eesti Töötukassas vastas üks juhtumikorraldaja II:

„Kindlasti mitte palk, vaid minu ametialased oskused ja nende rakendamise võimalus.“

Seega töötaja teeb tööd selleks, et oma oskuseid rakendada, ennast arendada ja aktiivsena hoida, kuid palk ei ole see, mis teda selleks motiveerib. Ta rõhutab sõna „kindlasti“, millest võib eeldada, et tema jaoks on palk väga madal.

Kaks vastanut kirjutasid konkreetselt, et nende soovitused Eesti Töötukassale, kuidas hoida juhtumikorraldaja II vaimset tervist, on läbi palgatõusu. Lisaks täpsustas üks töötaja:

„Kuulata ja võtta arvesse meie vajadusi, reaalseid vajadusi ning võimaldada neid ellu viia, siia alla kuulub ka palk (tõsta seda, et oleks hea meel ja uhke oma tööd teha), samuti võimaldaks see säästa enesearenduseks raha.“

Juhtumikorraldaja II ütleb, et enesearendus ja –täiendus on tema ja ta kolleegide reaalne vajadus, et nende vaimset tervist paremini hoida. Samas praegune palk seda ei luba. Töötaja ei

tunne uhkust oma töö üle ja seda tehes. See tõstab stressitaset, mistõttu tunneb, et palga tõstmine aitaks tunda end enesekindlamalt ning ühtlasi tema vaimset tervist hoida.

3.4.5 Muud sammud vaimse tervise edendamiseks

Juhtumikorraldajad annavad tööandjale ka muid soovitusi, kuidas nende vaimsele tervisele ja selle hoidmisele suuremat tähelepanu pöörata ning mis aitaks seda paremini hoida. Järgnevad ettepanekud on vast kõige konkreetsemad, kuid samas esile toodud vaid ühe-kahe vastanu poolt.

Näiteks soovitasid kaks töötajat tõsta supervisiooni tundide arvu:

„...Anda rohkem tunde supervisiooniks.“

See, mitu supervisiooni tundi on hetkel võimalik töötajatel saada, on teadmata. Kuid Eesti Töötukassa siseses töökeskse nõustamise metoodilises juhendis (2019) on kirjas, et töötukassas on töötajal võimalik supervisiooni saamiseks pöörduda otse töötukassa lepingulise superviisori poole, kellega lepatakse kokku supervisioonide toimumise ajad ning töö käigus otsustatakse ka see, mitu supervisiooni toimub. Ometi tunnevad vähemalt kaks vastanut, et nende jaoks ei ole praegu saadav tundide arv piisav ja paluvad seda suurendada.

Pärast stressitekitavat olukorda on töötajatel soov suhelda ja oma mõtteid, tundeid teise inimesega vahetada:

„Võiks olla võimalus helistada/suhelda kohe teise inimesega, kui tunnen end halvasti. On olnud olukordi, kus oleks vaja kohe kellegiga rääkida, sest on olnud negatiivne ja pahur klient, kuid ei ole olnud võimalust kellegiga rääkida. Võib-olla oleks vahel ka hea rääkida hoopis võõra inimesega, mitte kolleegiga. Nt sos sisetelefon töötukassas :).“

Siinkohal on arusaada, et praegune töökorraldus ei lase kolleegidel omavahel kohe, pärast keerulise olukorra läbi elamist, omavahel suhelda, emotsioonidest rääkida ja seeläbi stressitaset vähendada. Kuna juhtumikorraldajad II teevad iga päev otsest tööd klientidega ning klienditeenindusaeg on sõltuvalt nädalapäevast, keskmiselt 8.15-16.00 ehk valdava osa töötaja tööpäevast, siis on arusaadav, miks ei saa kolleegidega rääkida kohe, kui selleks vajadus on (Kontaktid, 2013). Seetõttu pakub juhtumikorraldaja välja ka SOS-telefoniliini vms, kus saaks rääkida kasvõi võõra inimesega. On aru saada, et töötajad tunnevad, et nende töö tekitab sageli olukordi, kus on vaja oma emotsioone kellelegi peegeldada, neist rääkida jms.

Lisaks tunnevad juhtumikorraldajad II, et nende töö ja sellega kaasnev röövib neilt motivatsiooni ning nad vajavad selle tagasisaamisega abi:

„Korraldada kindlasti koolitusi, kord kvartalis, mis aitavad juhtumikorraldaja II saada motivatsiooni edasi tööd teha. Need koolitused ei pea sisaldama loenguid, teised meetodid...”

Kuna vastanu on öelnud: „...edasi tööd teha...“, siis saame eeldada, et motivatsiooni langus on vahepeal nii suur, et on tekkinud isegi soov antud töö katkestada ning teha midagi muud. Töötajad tunnevad, et vajavad motivatsiooni üleval hoidmisel abi ning üks lahendus selleks oleks motivatsioonikoolitus vms. Koolituse eesmärk olekski Eesti Töötukassa töötajaid, s.h juhtumikorraldaja II, motiveerida. Vastanu täpsustab, et loengud ei ole parim viis selleks ning tema sooviks teistsuguseid õpimeetodeid, kuid ei täpsusta, milliseid. Tõenäoliselt eelistab ta erinevaid aktiivõppemeetodeid, mis on erinevad tavalisest loenguformaadis koolitustest.

4 ETTEPANEKUD JA SOOVITUSED

Intervjuuküsitlusele antud vastused ja nende analüüs näitab, et juhtumikorraldaja II töö Eesti Töötukassas omab suurt riski töötaja vaimsele tervisele. Selleks, et juhtumikorraldajad II püsiksid kauem ametikohal, ei oleks tööstressi ja -pinge tõttu sunnitud ametikohta vahetama, ning oleksid rõõmsameelsed, motiveeritud ja hea vaimse tervise juures olevad töötajad, on selles peatükis toodud ära soovitud Eesti Töötukassale. Soovitused tulenevad juhtumikorraldajate antud vastustest, analüüsist ja autori järeldustest. Piirdun seitsme tähtsaima soovitusena, mis tulenevad intervjuu vastuste analüüsist.

Teadlikkus. Juhtumikorraldaja II töö on stressirohke ja sellel on oht tema vaimsele tervisele, kuid probleemi lahendamine algab probleemi teadvustamisest. Nagu vastanudki ütlesid, on tähtis, et vaimsele tervisele ja selle olulisusele töökohal pöörataks rohkem tähelepanu ka juhtide poolt. Juhtide teadlikkus annab suuremad võimalused suuremate, nt töökorralduslike, muudatuste tegemiseks. Kui juhid võtavad oma alluvate vaimset tervist tõsiselt, tekib kindlasti ka toetavam õhkkond töökohta. Samas on tähtis, et ka juhtumikorraldajad endale teadvustaksid võimalikke ohukohti, reageeriks kohe, kui tekib stressirohke olukord, oleksid valmis vajadusel kasutama tööandja pakutavat supervisiooni võimalust, otsiksid pidevalt uusi lahendusi, kuidas enda ja kolleegide vaimset tervist paremini hoida jne. Oluline on, et väheneks äärmuslike lahenduste, nt alkoholi, tubakatoodete, narkootikumide, ravimite tarbimise, liigsöömise jms, osakaal töötajate vaimse tervise probleemide leevendamisel.

Töötajate kalendri planeerimine. Kalender on juhtumikorraldajate igapäevane tööriist, kuid kui see seab töötajate suured piirangud, võib see tekitada probleeme juurde. Analüüsist tulenevalt soovitan Eesti Töötukassal kalendri planeerimise praeguse süsteemi üle vaadata. Töötajad tõid välja, et praegune süsteem ei luba neil minna kohe vajadusel supervisiooni, sest kalender on tavaliselt ühe kuu ulatuses etteplaneeritud. Samamoodi on raske minna keerulise olukorra tekkimisel kasvõi kolleegi juurde, et tekkinud olukorda arutada, mõtteid korrastada, küsida nõu vms. Seetõttu soovitan, et töötajatel oleksid kalendris planeeritud augud selliste olukordade jaoks. Eriti oluline on, et supervisioonis ei jääks käimata vaid seetõttu, et kalendris pole piisavalt kiirelt aega ning kuu pärast ei nähta sel enam mõtet. Sellisel juhul on lihtsaim variant hoida kalendrites näiteks 2-tunniseid auke, mida saaks kasutada supervisiooni mineku või klientide ümber tõstmise jaoks. Iga osakond ja büroo peaks kontrollima, kas praeguse

töökorralduse ja –koormuse juures on töötajatel võimalus ka omavahel suhelda ja n-ö end ventileerida.

Järelvalve. Paljud töötajad tunnevad, et peale klienditöö ja töö iseloomu tekitab neile stressi ka tööandjapoolne pidev järelvalve. Statistiliste näitajate kontroll ja võrdlus, teadmiste ja tööotsimiskavade kontroll tekitavad üleliigseid pingeid. Töötajad leiavad, et juhtumikorraldusliku töö juures, kus kliendid on erinevate tervislike piirangutega, ei saa ega tohiks nõuda eesmärkide või normide täitmist. Tundes negatiivseid emotsioone klienditöös ja olles rõhutatud tööandja poolt, ei suuda töötajad kaua sellele pingele vastu pidada. Seetõttu soovitan üle vaadata, kas ja milliste statistiliste näitajate kontroll on üldse oluline ja kas on võimalik teha uuendusi selles vallas. Teenuste planeerimiseks, eelarve koostamiseks jms on kindlasti statistika vajalik, kuid oluline on seda teha viisil, mis teisi töötajaid ei kahjustaks. Kui töötajate töö järelvalve on oluline ja seda ära jätta ei saa, tuleb kaaluda teisi võimalusi. Üks neist on väljendada oma ootusi seoses statistika ja normidega viisil, mis töötajatele ei tekitaks pinget või tunnet, et neid ei usaldata. Ka Elin Kütt (2016) tõi oma magistritöös välja, et oluline on viis, kuidas juht oma töötajatele nõudmisi esitab. Tema sõnul peab ta seda tegema nii, et töötajad ei tunneks neid piiravate nõudmistena, vaid võimalusena ennast ja oma tööd arendades osaleda organisatsiooni arengus. Tasub mõelda ka, kui palju statistikast ja normidele vastavusest üldse töötajatele rääkida ja sellele rõhku asetada. Ehk on abi ka väiksemast rõhuasetusest sellele teemale ning see aitab töötajate pinget langetada. Ka teadmistekontrolli puhul võiks kaaluda, kas selle saab ära jätta või teha seda mõnes teises, pisut vabamas vormis, mis ei tekitaks töötajatele stressi.

Tervisepäevad. On selge, et juhtumikorraldaja II töös tekivad stressirohked olukorrad ootamatult, nt agressiivsete või pahameelsete klientide tõttu. Vahel võivad sellised kliendid mõjuda väga kurnavalt ning seega mõjuda ka töötaja vaimsele tervisele ja töö kvaliteedile. Lisaks on juhtumikorralduslikus töös Eesti Töötukassas palju muid faktoreid, mistõttu tunnevad töötajad, et mõned tervisepäevad aastas aitaksid neid hoida positiivsete ja motiveeritud töötajatena. Soovitan juhtkonnas läbi arutada, millised võimalused on Eesti Töötukassas tervisepäevade võimaldamiseks. Seejuures tuleks lähtuda asutuse võimalustest, tegevusalast, kohustustest jms. On mõistetav, et sellises asutuses nagu Eesti Töötukassa, on tavapärasest keerulisem töötajatele vabu päevi, nt tervisepäevi, võimaldada. Samas tuleb arvesse võtta, et töötajate palvele vastu tulek, pakkudes neile kasvõi paar tervisepäeva aastas,

on võimalik hoida oma töötajaid tööl. Lisaks teeksid nad tööd siis kvaliteetsemalt ja motiveeritumalt.

Töötajate oskuste täiendamine. Küsitluse vastustes tuli välja, et töötajad tunnevad puudust oskustest, kuidas tulla toime raske ja stressirohke olukorraga. Selliseid olukordi on juhtumikorraldaja II töös palju. Näiteks peavad töötajad töövõime hindamise taotlust koos kliendiga täites sageli kuulma nende raskeid lugusid – depressiivsed ja suitsiidsed mõtted, kogemused, majanduslikud raskused, sotsiaalne isoleeritus jne. Samas puuduvad teadmised, kuidas nende raskete lugudega toime tulla ning kuidas neil lugudel end mitte mõjutada lasta. Selleks oleks soovitatav tööalaste koolituste kõrval teha töötajatele tööle asudes ka mõni koolitus, mis aitaks hoida nende vaimset tervist. Koolituse eesmärk võiks olla arendada oma oskusi tulla kiiresti välja negatiivsetest emotsionaalsetest seisunditest, mida juhtumikorralduslik töö tekitada võib. Koolituse teemadeks võivad olla näiteks vaimselt kurnavate tegurite väljaselgitamine oma töös, võimalused sellega toimetulekuks, stressiga toimetuleku erinevad strateegiad ja võtted, eneseregulatsioon, läbipõlemiseni viiva käitumise ära tundmine jms. Koolitus võiks olla kohe tööle asudes, et ennetada teadmatusel tekkivaid probleeme juba algusest peale.

Kliendiportfell. Kuna paljud vastanud pidasid suurt töökoormust, s.t suurt kliendiarvu, probleemiks ja ohuks oma heale vaimsele tervisele, soovitan üle vaadata ootused juhtumikorraldaja II ametikohale. Juhtumikorraldajad II näevad ise probleemi lahendusena vaid töötajate arvu suurendamist, kuniks iga töötaja kliendiarv on maksimaalselt 50. Nende soovi tuleks arvesse võtta ja vaadata, millised on asutuse võimalused seda teha. Kui see pole võimalik, leian, et seda tuleks oma töötajatele põhjendada. Samamoodi soovisid töötajad, et kõik otsused oleksid läbipaistvad ja ka neid kaasataks rohkem otsustusprotsessi. Juhtumikorraldaja II töökoormus võiks olla just see teema, kus töötajaid rohkem kaasata ning koos läbi arutada töökoormuse langetamise ja töötajate arvu suurendamise võimalused ja takistused. Kui töötajaid juurde palgata ei ole võimalik, saab seda selgitada töötajatele otse, arutada teisi variante, kuulata ära töötajate mured sellega seoses ja teha edasised sellealased plaanid.

Töötajate puhkus tööl. Zastrow (2010) on öelnud, et sotsiaaltöötaja töös on oluline vaheldus, et vältida läbipõlemist ja stressi töökohal. Selline vaheldus võib olla nt tööülesannetes või tööpäeva ülesehituses. Sama selgus ka vastuste analüüsist. Töötajad näevad, et vahel võiks olla üks kliendivaba päev, et tegeleda muude tööülesannetega, nagu paberitöö, kliendiandmete

korrastamise, infosüsteemides uue infoga tutvumisega vms. Selline päev võiks olla näiteks kord kuus ning aeg töötajate valida. Selline vaheldus võiks olla rangelt soovitatav kõikidele juhtumikorraldajatele II, et tagada hea vaheldus tööl ja sellega seoses ka väiksem stressitase.

Teine soovitus, mis puudutab töötajate puhkehetki tööl, tuleneb samuti töötajate murest ja vastustest internetipõhisele intervjuule. Juhtumikorraldajad II vajavad omaette olemise aega klienditöö spetsiifikast tulenevalt. Töö on intensiivne, nõudes töötajalt palju – emotsioonide kontrolli, suhtlemisoskust, kiiret reageerimist jpm (v.t peatükk 3.2). Seetõttu vajavadki juhtumikorraldajad ka aega üksi olemiseks. Seda ei võimalda aga tavaline puhketuba, kus kõik töötajad viibida saavad. Seetõttu soovitan võimalusel luua eraldi tuba, kus on vaikus. Seal saaksid töötajad end koguda, olla omaette, võimelda, mediteerida vms, andes võimaluse astuda korra tavalisest tööelust välja, saada vaheldust ja seega ka oma vaimset tervist paremini hoida.

Probleemi seadmine prioriteediks. Vastused näitavad, et paljud juhtumikorraldajad on kaalunud või kaaluvad uurimuse läbi viimise hetkel töölt lahkumist tööstressi ja –pinge tõttu. On oluline, et juhid seda fakti teadvustaksid ja seaksid edaspidiseks prioriteediks oma töötajate hoidmise. Mida suurem on töötajate tööheaolu ja teadmine, et juhid väärtustavad nende vaimset tervist, tundeid ja soove, seda suurema tõenäosusega on nad ka pikaajalisemad töötajad. Minu magistritöös on korduvalt mainitud, et juhtumikorraldajate tööd häirib nende poolt tuntav emotsionaalsus, hajameelsus, ärevus, keskendumisvõime puudumine jms. Kui juhid võtavad arvesse siinseid soovitusi ja ettepanekuid, seavad muudatuste elluviimise prioriteediks, on põhjust arvata, et töötajate heaolu paraneb ja kasvab ka nende produktiivsus tööl.

KOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö fookuses on Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II töö mõju töötajate vaimsele tervisele. Selle töö raames soovisin teada saada, millisena tajuvad juhtumikorraldajad II oma tööheaolu, mida nad arvavad selle töö mõjust oma vaimsele tervisele, millised on peamised ohukohad ning milliseid muudatusi soovivad töötajad, et ennetada vaimse tervise probleeme. Seeläbi saab koguda uusi teadmisi juhtumikorraldaja II ametikohast ning tänu töötajate vastustele teha ettepanekuid Eesti Töötukassale töötajate tööheaolu parandamiseks.

Teema on oluline, sest juhtumikorraldaja II ametikoht loodi Eesti Töötukassas alles aastal 2015. aastal ning seni pole uuritud selle ametikohaga seonduvat. Leian, et on tähtis kaardistada sellise algusjärgus oleva ametikoha töö iseloom, selle ohukohad heaolule ning võimalused olukorra parandamiseks.

Töö esimeses osas keskendusin teoreetilise ülevaate andmisele. Kirjeldasin, mis on vaimne tervis ja miks on see oluline just töökohal. Selgitasin, millised on sotsiaaltööga kaasnevad ohud töötajale ja milles seisneb sotsiaaltöö juhtimise eripära. Lisaks on esimeses osas räägitud lühidalt töövõimereformist ning sellega loodud juhtumikorraldaja II ametikohast. Viimaseks sõnastasin lõputöö eesmärgi, uurimisküsimused ja –ülesanded.

Lõputöö empiiriline osa sisaldab juhtumikorraldaja II seas läbi viidud internetipõhise poolstruktureeritud intervjuu tulemusi ja nende analüüsi. Küsitluse koostas uurimisküsimustest lähtuvalt ning sellele vastas 34 juhtumikorraldaja II üle kogu Eesti.

Uurimistulemuste põhjal võib öelda, et juhtumikorraldajad II usuvad, et nende amet on tähtis ja nad teevad ühiskondlikult olulist tööd. Samas tunnistavad nad, et nende töö on raske ning selleks, et seda tööd hästi teha, peavad töötajatel olema kindlad isikuomadused. N-ö ideaalne juhtumikorraldaja II peab suutma oma tundeid kontrollida. Seda eriti olukordades, kus klient on ebaviisakas, provokatiivne, agressiivne, alkoholijoobes vms. Lisaks peab töötaja olema kohanemisvõimeline, omama häid suhtlemis- ja meeskonnatööoskuseid, laialdasi teadmisi paljudest erinevatest valdkonnast ning olema inimlik ja tegus. Juhtumikorraldajad II näevad, et ilma nende omadusteta on raske Eesti Töötukassas juhtumikorralduslikku tööd teha.

Juhtumikorraldajad tunnevad, et Eesti Töötukassas juhtumikorraldusliku töö tegemine ohustab nende vaimset tervist. Suurimat mõju avaldab klientidega töötamine. Näiteks mõjub töötajatele raskelt klientide vastumeelsus töövõimereformile, Eesti Töötukassale ja konsultantidele endile,

klientide madal motivatsioon, agressiivsus ning rasked juhtumid ja klientide lood. Teine faktor, mis toob kaasa suure stressitaseme tööl, on Eesti Töötukassa poolt seatud suured nõudmised ja liigne järelvalve, mis töötajatele jätab mulje, nagu neid ei usaldataks.

Töö toob endaga kõige sagedamini kaasa ärevuse, emotsionaalsuse, kurbuse, väsimuse ja keskendumisvõime puudumise. Probleem on niivõrd tõsine, et paljud on just tööpinge ja -stressi tõttu kaalunud töölt lahkumist. Abi saamiseks on pidanud töötajad pöörduma enim superviisori poole, kuid mitmed ka psühholoogi ja psühhiaatri vastuvõtule. Lisaks spetsialistidele on abi otsitud ka erinevatest ainetest. Populaarseimad on alkohol, toit ja ravimid.

Küsitluse vastuste seas oli mitmeid ettepanekuid Eesti Töötukassale, et aidata tööandjal oma töötajate vaimset tervist hoida. Eesmärgiks on aidata oma Eesti Töötukassal oma töötajaid ametikohal pikaajaliselt hoida, seda sealjuures terve ja rahulolevana. Kõige enam soovisid vastanud, et nende töökorraldus ja -koormus vaadataks üle. Optimaalseks kliendiarvuks ühe juhtumikorraldaja II kohta peetakse 50 klienti. Suurem kliendiarv, mis praegugi on, takistab kvaliteetse töö tegemist ja enesearenguga tegelemist. Suur töökoormus suurendab kindlasti ka läbipõlemise tõenäosust töökohal.

Teise probleemina toodi esile, et juhatajad ei pööra piisavalt tähelepanu oma alluvate vaimse tervise probleemidele. Töötajad tunnevad puudust toetavast õhkkonnast ja positiivsest tagasisidest ning eduelamusest. Selleks tuleks jälgida töökeskkonnas valitsevat õhkkonda. Kaasa aitaks ka see, kui korraldataks rohkem majast väljas olevaid koosolekuid, nt jalutuskoolekuid vms.

Enim puudutab juhtkonda aga küsitluses väga palju mainitud soov kaotada statistilised näitajad ja pidev järelvalve töötajate töö üle. Seda probleemi mainisid väga paljud vastanud ning rõhutati, et see tekitab tunde, nagu tööandja ei usaldaks neid. Lisaks tekitab stressi ja suurendab ka vaimsete probleemide teket või süvenemist.

Eesti Töötukassa peaks hoolitsema selle eest, et tema töötajad saaksid puhata ja seda ka teeksid. Selleks on vaja luua sobivad tingimused. Nt soovivad töötajad, et neil oleks vabadust oma kalendrit rohkem ise planeerida ja sinna tekitada ka ajad puhkamiseks. Praegu on puhkehetki liiga vähe. Eriti oluliseks vaimse tervise hoidmisel peeti aega ja võimalust suhelda oma kolleegidega, et rääkida igapäevateemadel ja ka töömuredest. Vastanud näevad, et selline kolleegidega suhtlemine aitab oma mõtted eemale saada, end n-ö ventileerida. Samas oleks

vaja ka ruumi, kus saab olla omaette ja kuhu kliendid või ka teised kolleegid sisse ei näeks. Seega ei tohiks olla klaasist seinu.

Juhtumikorraldajad soovitasid tööandjal kaaluda ka tervisepäevade võimaldamist oma töötajatele, sest töö on stressirohke ja vahepeal aja maha võtmine ja eemal olek aitaks ennetada edaspidiseid vaimseid probleeme. Samamoodi soovitakse, et nad saaksid teha vahepeal kliendi vabasid päevi, et puhata klientidest ja suhtlemisest, teha oma tegemata töid jms. Et igapäevatööst eemale saada, soovitasid juhtumikorraldajad II ka teha muid koolitusi peale tööalaste koolituste. Välja käidi motivatsioonikoolitus töötajatele. Motivatsiooni tõstmise teiseks viisiks toodi esile palgatõusu, sest praegune palk ei motiveeri paljusid töötajaid seda tööd tegema.

Uurimistöö tulemused näitavad, et Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II töös on mitmeid faktoreid, mida töötajad peavad ohuks oma vaimsele tervisele. Töö nõuab töötajatelt palju – erinevaid isikuomadusi, keskmisest suuremat stressitaluvust jms. Saab kindlalt väita, et töö mõjub nende vaimsele tervisele negatiivselt. Seda kinnitasid küsitlusele vastanud ise ning nende antud vastuste analüüs. Tänu probleemi kaardistamisele, juhtumikorraldajate II antud vastustele ning käesoleva töö analüüsile usun, et ilmnunud probleemi on võimalik lahendada. Selleks on töös välja toodud nii juhtumikorraldajate II kui ka autoripoolsed ettepanekud ja soovitusel, kuidas töötajate vaimset tervist paremini hoida ning kuidas vaimse tervise valdkonda töökohal edendada. Tagades Eesti Töötukassas töökeskkonna, mis on toetav, vaheldusrikas, positiivne, ning kus töötajad tunnevad end elujõulisena, on võimalik tagada kvaliteetne juhtumikorraldus Eesti Töötukassas ja hoida oma töötajaid pikaajalisemalt antud ametikohal.

KASUTATUD KIRJANDUS

Balti Uuringute Instituut (2017). *Tegevuse "Minu esimene töökoht" vahehindamine*. Kasutatud 5.12.2018,

https://www.struktuurifondid.ee/sites/default/files/tegevuse_minu_esimene_tookoht_vahehindamine.pdf

Harnois, G. ja Gabriel, P. (2000). *Mental Health and Work: Impact, issues and good practices*. Kasutatud 25.10.2019,

https://www.who.int/mental_health/media/en/712.pdf

Hensel, J. M., Lunskey, Y., ja Dewa, C. S. (2014). Staff perception of aggressive behaviour in community services for adults with intellectual disabilities. *Community Mental Health Journal*, 50, 743–751. Kasutatud 20.03.2019, <https://doi.org/10.1007/s10597-013-9636-0>

Hindamise otsus ja abi töö leidmisel. (2016). Eesti Töötukassa. Kasutatud 13.11.2018, <https://www.tootukassa.ee/content/toovoimereform/hindamise-otsus-ja-abi-too-leidmisel>

Hughes, M. ja Wearing, M. (2013). *Organizations and Management in Social Work*. London: Sage.

Juhtumikorraldaja II ametijuhend. (i.a). Eesti Töötukassa. Kasutatud 14.12.2019, https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/lisa_1_-_juhtumiskorraldaja_ametijuhend.pdf

Juhtumikorralduse käsiraamat. (2006). Eesti Vabariigi sotsiaalministeerium ja Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž. Kasutatud 4.12.2019,

https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lapsed_ja_pered/juhtumikorralduse_kasiraamat.pdf

Jürisoo, M. (2004). *Burnout – läbipõlemine*. Tartu: Fontese kirjastus.

Kalmus V., Linno, M. Ja Masso, A. (2015). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 5.12.2018, <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kanji, G. K., ja Chopra, P. K. (2009). Psychosocial system for work well-being: On measuring work stress by causal pathway. *Total Quality Management*, 20(5), 563- 580.

Kim, H. ja Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy, and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.

Konkurentsivõime kava „Eesti 2020“. (2011). Kasutatud 5.12.2019, https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/Failid/konkurentsivoime_kava_eesti_2020_2011.pdf

Kontaktid. (2013). Eesti Töötukassa kodulehekül. Kasutatud 9.12.2019, <https://www.tootukassa.ee/kontaktid>

Kuuse, R. (2014). Töövõimereform on mõtteviisi muutus. *Sotsiaaltöö*, 5, 6-10 . Kasutatud 12.01.2019, [http://www.tai.ee/images/Artiklid/Sotsiaalpoliitika Toovõimereform on motteviisi muutus.pdf](http://www.tai.ee/images/Artiklid/Sotsiaalpoliitika>Toovõimereform_on_motteviisi_muutus.pdf)

Kütt, Elin. (2016). *Sotsiaaltöötajate tööalase toetuse kogemused ja kutse taotlemine*. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool. Kasutatud 23.01.2020, http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/52027/kutt_elin_ma_2016.pdf

Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk.

Linno, M. (2007). *Kui praktikust saab uurija: eetilised küsimused*. Kasutatud 14.02.2019, <http://www2.sotsioloogia.ee/esso4/40602.pdf>

Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.

Maas, H. ja Aasa, M. (2016). *Töövõimereform*. Kasutatud 27.11.2019, https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/tootukassa_final_lowres.pdf

Maslach, C. ja Leiter, M. (2007). Burnout. Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior: *Handbook of Stress*, 2007, 368-371. DOI: 10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3

Piirits, M. (2018). *Eesti tööturg: hetkeolukord ja tulevikuväljavaated*. Kasutatud 11.12.2019, https://www.riigikogu.ee/wpcms/wp-content/uploads/2018/08/ASK_t%C3%B6%C3%B6turu_%C3%BClevaade.pdf

Riikliku pensionikindlustuse seadus (22.06.2016). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 8.12.2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/122062016002>

Ruusing, H. (i.a). *Töötukassa - partner vähenenud töövõimega inimestele*. Kasutatud 20.01.2020, https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/tootukassa_-_partner_vahenenud_toov.pdf

Selg, M. (2014). Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. *Sotsiaaltöö*, 3, 9-14. Kasutatud 12.05.2019,

https://intra.tai.ee/images/prints/documents/146312932131_Sotsiaaltoonr3_2014.pdf

Sipp, K. (2015). *Töövõimepensioni asemel tuleb töövõimetoetus*. Kasutatud 27.11.2019, https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/tootukassa_final_lowres.pdf

Sotsiaalministeerium. (2015). *Tööturuteenuste osutamine töövõimereformi sihtrühmale*. Kasutatud 8.12.2019, https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/ESF/57_lisa.pdf

Supervisioon. (i.a). Avitus. Kasutatud 22.01.2020, <https://avitus.ee/supervisioon/>

Supervisioonist. (i.a). Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühing. Kasutatud 22.01.2020, <http://supervisioon.ee/supervisioonist/>

Zastrow, C. 2010. *The Practice of Social Work: A Comprehensive Worktext*. Belmont: Cengage Learning.

Teadlikkus ja hoiakud vähenenud töövõimega inimeste ning töövõimereformi teemal. (2017/2018). Turu-uuringute AS. Kasutatud 14.06.2019,

https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Uudised_pressiinfo/2017_tvr_koondraport.pdf

Tervisepäev. (2017). Tööelu koduleht. Kasutatud 20.10.2019, <https://www.tooelu.ee/et/tootajale/Toosuhted/too--ja-puhkeaeg/reeglid-tookorraldusele/Tervisepaev>

Töökeskse nõustamise metoodiline juhend. (2019). Eesti Töötukassa.

Töövõime hindamine maksab rohkem, ent annab ka selgemad tulemused. (2017). Sotsiaalministeeriumi ajaveeb. Kasutatud 27.11.2019,

<https://somblogi.wordpress.com/2017/12/03/toovoime-hindamine-maksab-rohkem-ent-annab-ka-selgemad-tulemused/>

Töövõimereform. (2015). Eesti Töötukassa kodulehekülg. Kasutatud 27.11.2019, <https://www.tootukassa.ee/toovoimereform>

Töövõimetoetuse seadus. (2019). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 10.12.2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019185>

Töövõimetoetuse saamise tingimused. (2016). Eesti Töötukassa kodulehekülg. Kasutatud 3.11.2018, <https://www.tootukassa.ee/content/toovoimereform/toovoimetoetuse-saamise-tingimused>

Töövõimetoetuse seaduse mõjuanalüüs – eelhindamine. (2014). Sotsiaalministeerium. Kasutatud 1.12.2019, https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/tvk_semojuanalyyis_e_essonaga.pdf

Töövõimetuspensionärid moodustavad kogurahvastikust 7%. (2014). Statistikaamet. Kasutatud 28.11.2019, <https://blog.stat.ee/2014/04/11/toovoimetuspensionarid-moodustavad-kogurahvastikust-7/>

Vaimne tervis. (2017). Terviseinfo. Kasutatud 12.12.2019, <https://www.terviseinfo.ee/et/valdkonnad/vaimne-tervis>

Vaimne tervis töökohal. Käsiraamat tööandjale ja töötajale. (2015). Tervise Arengu Instituut. Kasutatud 2.11.2018, <https://www.tartu.ee/sites/default/files/uploads/Sotsiaalabi-ja-tervishoid/Terviseedendus/Vaimne%20tervis%20töökohal.%20Käsiraamat%20tööandjale%20ja%20töötajale.%20TAI%202015.pdf>

Vaimse tervise strateegia 2016-2025. (2016). Eesti Vaimse Tervise ja Heaolu Koalitsioon. Kasutatud 30.10.2018, http://vatek.ee/wp-content/uploads/2016/04/Vaimse_tervise_heaolu_strateegia_2016-2025_30.03.2016.pdf

van Ewijk, H. (2016). Sotsiaaltöötajate juhtimine. M. Selg. *Mõtisklusi sotsiaaltööst* (29-31). Tallinn: Tervise Arengu Instituut. Kasutatud 23.01.2020, <https://www.yti.ut.ee/et/viitamine#artikkel%20kogumikus%20v%C3%B5i%20raamatus>

Well-being at work: creating a positive work environment. (2013). European Agency for Safety and Health at Work. Kasutatud 24.01.2020, <https://osha.europa.eu/en/publications/well-being-work-creating-positive-work-environment>

World Health Organization. (2018). *Mental health: strengthening our response.* Kasutatud 2.11.2018, <http://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

LISAD

Lisa 1. Internetipõhine intervjuu

Juhtumikorraldaja II töö mõju tema vaimsele tervisele

Minu nimi on Helen Lauri ja õpin Tartu Ülikooli magistriõppes sotsiaaltööd ja sotsiaalpoliitikat. Käesolev internetipõhine intervjuu on koostatud uurimaks Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II töö sisu mõju tema vaimsele tervisele ehk heaolule. Tegemist on ametikohaga Eesti Töötukassas, kus töötaja puutub igapäevaselt kokku väga erinevate, s.h füüsiliste ja vaimsete, terviseprobleemidega inimestega. Esimesed juhtumikorraldajad võeti tööle 2015.aasta oktoobris ja kõiki oma praeguseid tööülesandeid hakkasid juhtumikorraldaja II'd täitma 2016. aasta teises pooles. Selle aja jooksul ei ole uuritud, millist mõju omab juhtumikorraldaja II töö sisu tema enda vaimsele tervisele. Teema uurimine on vajalik, et kaardistada murekohad ja anda Eesti Töötukassale soovitusi, kuidas oma töötajaid ja nende tervist sellises keskkonnas paremini hoida. Kõik teie antud vastused on anonüümsed ja konfidentsiaalsed. Kõiki vastuseid analüüsitakse üldistatult ning teie nime ei ole võimalik seostada teie antud vastustega.

Isiklik kontakt, mis lõputööst on kustutatud.

1. Kui kaua olete töötanud juhtumikorraldaja II-na?

- Alla aasta
- 1-2 aastat
- Üle 2 aasta

2. Kirjeldage, millised oskused, isikuomadused ja eeldused peaksid olemas olema heal ja edukal juhtumikorraldajal.

3. Kirjeldage vabas vormis oma töö sisu.

4. Mis motiveerib teid tegema juhtumikorraldaja II tööd?

5. Milliseid raskuseid olete oma igapäevatöös tundnud?

6. Kas tunnete, et teie töö (s.h ülesanded, sisu, keskkond, kliendid jms) ohustab teie vaimset tervist ja heaolu?

- Ei

- Jah

7. Kui sageli te tajute, et teie töö ohustab teie vaimset heaolu?

- Iga päev
- Paar korda nädalas
- Kord nädalas
- Paar korda kuus
- Kord kuus
- Harvem, kui kord kuus
- Mitte kunagi
- Muu:

8. Kui olete tajunud töö negatiivset mõju oma vaimsele tervisele, siis milles see väljendub?

- Närvilisus
- Ärevus
- Kurbus
- Hajameelsus
- Negatiivsus
- Hirm
- Keskendumisvõime puudumine
- Väsimus
- Emotsionaalsus
- Muu:

9. Kui sageli näete või tajute, et tehtav töö avaldab negatiivset mõju mõne teie kolleegi (teise juhtumikorraldaja II) vaimsele tervisele ja heaolule?

- Iga päev
- Paar korda nädalas
- Kord nädalas
- Paar korda kuus
- Kord kuus
- Harvem, kui kord kuus
- Mitte kunagi
- Muu:

10. Kui olete märganud, et tehtav töö mõjutab negatiivselt kolleegide vaimset tervist, siis milles või kuidas see nende puhul väljendub?

- Närvilisus
- Ärevus
- Kurbus
- Hajameelsus
- Negatiivsus
- Hirm
- Keskendumisraskused ja tähelepanu hajumine
- Väsimus
- Emotsionaalsus
- Muu:

11. Palun tooge näiteid hetkedest, situatsioonidest jms, mille kestel või järgselt tajute eelmises küsimuses nimetatud vaimse tervise probleemile viitavaid märke enda või kolleegide puhul.

12. Kui sageli olete mõelnud töökoha vahetamise peale just tööpinge ja -stressi tõttu? *

- Mõtlen sellele praegu
- Mõtlen sellele paar korda aastas, nt kõige pingelistematel aegadel.
- Kaalun seda keskmiselt kord aastas
- Olen kaalunud, kuid harvem, kui kord aastas
- Kaalusin seda vaid vahetult peale tööle tulekut
- Mitte kunagi
- Muu:

13. Millised teie ressursid aitavad teil tööstressi ja -pingega toime tulla? (nt ressursid teie ümbritsevas keskkonnas ja teie endas, s.h isikuomadused)

14. Milliseid spetsialiste olete kasutanud, et stressi ja pingega töökohal toime tulla?

- Superviisor
- Psühholoog
- Psühhiaater
- Ei ole tundnud vajadust millegi muu järele.
- Tean, et peaksin kuskilt otsima tuge, kuid ei tea hetkel, kust
- Muu:

15. Milliseid aineid olete kasutanud, et stressi ja pingega töökohal toime tulla? *

- Alkohol
- Ravimid
- Narkootikumid
- Tubakatooted
- Toit (liigsöömine)
- Ei ole tundnud vajadust millegi muu järele

- Muu:

16. Kuidas toetab tööandja teie vaimse tervise ja heaolu hoidmist?

17. Milliseid ettepanekuid teeksite töötukassale, et aidata parandada või hoida teie ja teie kolleegide vaimset tervist?

18. Milliseid võimalusi näete oma vaimse tervise hoidmiseks samal ametikohal tulevikus?

19. Kas soovite midagi veel lisada?

Lisa 2. Juhtumikorraldaja II ametijuhend

Eesti Töötukassa

JUHTUMIKORRALDAJA

AMETIJUHEND

I ÜLDSÄTTED

Ametikoht:	JUHTUMIKORRALDAJA
Alluvus:	<input type="checkbox"/> osakonna juhataja <input type="checkbox"/> büroojuhataja <input type="checkbox"/> juhtivkonsultant
Asendaja:	juhtumikorraldaja või juhatuse esimehe või osakonna juhataja poolt määratud töötaja
Asendab:	juhtumikorraldajat või juhatuse esimehe või osakonna juhataja poolt määratud töötajat
Alluvad:	-
Kvalifikatsioon:	
Haridus ja koolitus:	rakenduskõrgharidus (soovitavalt sotsiaaltöös, eripedagoogikas, psühholoogias, õenduses (vaimse tervise alal), tegevusteraapias)
Töökogemus:	vähemalt kolmeaastane töökogemus vähenenud töövõimega inimeste nõustamisel või neile teenuste osutamisel tööturu-, sotsiaal- haridus- või tervishoiuvaldkonnas
Keeleoskus:	eesti keele oskus kõrghariduse tasemel ühe võõrkeele oskus suhtlemistasemel ametialase sõnavara valdamisega (soovitavalt vene keel)
Arvuti kasutamise oskus:	MS Windows töökeskkonna ja teiste töötukassa töös vajalike arvutiprogrammide ning andmekogude kasutamise oskus
Teadmised ja oskused:	juhtumikorralduse põhimõtete ja meetodite tundmine erivajadusega inimeste teenindamise ning nendega suhtlemise spetsiifika tundmine peamiste puudeliikide, nende põhitunnuste ja eripärade tundmine funktsionaalsuse ja tegevuspiirangute osas

töötukassa tegevusvaldkonna (sh teenuste ning töötuhüvitiste)
ja sellega seotud õigusaktide tundmine
oma piirkonna võrgustikupartnerite teenuste, hüvitiste ja
toetuste tundmine, koostöövõrgustiku loomine ja arendamine
tööturu- ja sotsiaalvaldkonna üldpõhimõtete tundmine
isikuandmete töötlemise ja väljastamise nõuete tundmine
klienditeeninduse alased teadmised ja oskused
nõustamise ning enesejuhtimise oskused
asjaajamise ja dokumendihalduse üldpõhimõtete tundmine
olulise eristamise ning analüüsi- ja sünteesivõime
suhtlemisoskus, info edastamise ja tagasiside andmise oskus
meeskonnatöö- ja enesekehtestamisoskus
Isiksuseomadused: lojaalsus, algatusvõime, iseseisvus ja loovus
empaatiavõime ja sallivus
otsustus- ja organiseerimisvõime
kohuse- ja vastutustunne
tasakaalukus ja usaldusväärsus
abivalmidus ja täpsus

II AMETIKOHA EESMÄRK

Tööturuteenuste osutamine ning sotsiaalteenuste ja muu töölesaamist soodustava abi korraldamine inimestele, kelle töölerakendumine on raskendatud.

III TÖÖÜLESANDED

- 3.1 vähenenud töövõimega tööd otsivate inimeste ning töötajate nõustamine eesmärgiga selgitada välja tööotsinguid ja töölesaamist takistavad probleemid ning määratleda koos kliendiga tegevused nende lahendamiseks või leevendamiseks;
- 3.2 vajadusel töötuna arvelevõtu ja töötutoetuse taotluste menetlemine ning töötuskindlustushüvitise taotluse vastuvõtmine;
- 3.3 töövõime hindamise põhimõtete, töövõimetoetuse määramise ja maksmise põhimõtete selgitamine klientidele, hindamisvestluste läbiviimine;
- 3.4 klientide abistamine töövõime hindamise taotluste täitmisel, vajadusel täiendava info küsimine kliendilt ning taotluse andmete täiendamine;
- 3.5 individuaalse tööotsimiskava koostamine ja täiendamine, selle tegevuste koordineerimine ja täitmise jälgimine ning tulemuste hindamine;

- 3.6 klientide teavitamine tööturu olukorrast, tööotsingute motiveerimine ja juhendamine, tööpakkumiste vahendamine ning tööandjate juurde suunamine ja tulemuste jälgimine;
- 3.7 tööturuteenuste osutamine ja / või nendele suunamine; tööturu- ning võrgustikupartnerite teenuste tutvustamine, teenusevajaduse hindamine ja abi osutamise korraldamine, tulemuste jälgimine ja hindamine;
- 3.8 töötuna arveloleku ning hüvitiste ja toetuste saamiseks kehtestatud aktiivsuspõuete selgitamine ja nende täitmise jälgimine, mittetäitmise korral seaduses sätestatud sanktsioonide rakendamine;
- 3.9 teenustes osalemisega seotud õiguste ja kohustuste ning toetuste maksmise tingimuste tutvustamine;
- 3.10 tööandjate, kohalike omavalitsuste ning teiste teenustepakkujate ja huvirühmadega koostöövõrgustiku loomine ja hoidmine oma klientide tööerakendumise soodustamiseks;
- 3.11 tööandjate ja kogukonna seas positiivsete hoiakute kujundamine puuetega inimeste ja teiste tööturult tõrjutud isikute töövõimaluste ja töötamise suhtes;
- 3.12 menetluse infosüsteemi(desse) andmete sisestamine ja kannete tegemine;
- 3.13 töötukassas moodustatud ekspertrühmade ja/või komisjonide ning töötukassa tööga haakuvate projektide ja tööerühmade töös osalemine;
- 3.14 juhtivkonsultandi ja osakonna juhataja tööalaste korralduste ning ühekordsete ülesannete täitmine, mille täitmine ei tulene töökohustustest.
- Muud ametikohustused määratakse kindlaks töölepingu, struktuuriüksuse põhimääruse, töötukassas kehtivate juhendmaterjalide, käskkirjade ja juhtide poolt nende pädevuse piires antud korraldustega.

IV KOHUSTUSED

- 4.1 käesoleva ametijuhendiga pandud tööülesannete diskreetne, korrektne ja operatiivne täitmine;
- 4.2 töötukassa sisekorraeeskirjade ja muude normdokumentide täitmine;
- 4.3 tööandjaga kokkulepitud koolitustel osalemine.

V ÕIGUSED

- 5.1 saada tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni, dokumente ja muid vajalikke materjale teistelt struktuuriüksustelt;
- 5.2 teha osakonna juhatajale ettepanekuid töökorralduslike ja muude normdokumentide väljatöötamiseks või nende muudatuste algatamiseks;
- 5.3 saada vastavalt vajadusele ja võimalustele täiendkoolitust;

- 5.4 olla kindlustatud normidele vastava töökoha ja töötingimustega;
- 5.5 kasutada tööülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid, arvuti- ja kontoritehnikat andmesidet ning tehnilist abi nende kasutamisel;
- 5.6 kasutada tööülesannete täitmiseks vajadusel ja võimalusel asutuse transporti;
- 5.7 saada tööülesannete täitmiseks andmeid töötukassa peetavatest andmekogudest.

VI VASTUTUS

- 6.1 vastutab ülesannete täpse, õigeaegse ja õiguspärase täitmise eest;
- 6.2 vastutab tööd puudutavate õigusaktide, töötukassa normdokumentide ja muude korralduste järgimise eest, sh isikuandmete kaitse seadusest ja avaliku teabe seadusest tulenevate nõuete täitmise eest;
- 6.3 vastutab tema käsutusse antud vara säilimise ja otstarbekohase kasutamise eest;
- 6.4 talle töötamise tõttu teatavaks saanud ameti- ja ärisaladuse, isikuandmete ning üksnes asutusesiseseks kasutamiseks määratud informatsiooni hoidmise eest.

VII AMETIJUHENDI MUUTMINE

- 7.1 ametijuhend vaadatakse läbi vastavalt vajadusele;
 - 7.2 ametijuhendit muudetakse, kui muutuvad vastavad õigusaktid või ilmneb vajadus töökorralduse muutmiseks ja/või täpsustamiseks.
- Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud juhtumikorraldaja ametijuhendiga ning kohustun järgima sellega ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Helen Lauri (sünnikuupäev: 6.12.1993)

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose “Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja II töö mõju tema vaimsele tervisele”, mille juhendaja on Judit Strömpl,

- 1.1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
 3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus 27.01.2020